ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO"

AUTORA:

LUCÍA JACQUELINE MÉNDEZ MÉNDEZ

RIOBAMBA - ECUADOR

2015

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el trabajo investigativo ha sido desarrollado en su totalidad por la señorita Lucía Jacqueline Méndez Méndez, mismo que cumple con las normas de investigación científica, ya que fue cuidadosamente revisado y corregido siendo su contenido original en su totalidad, por lo que se autoriza su presentación

ING. GIOVANNY JAVIER ALARCÓN PARRA
Director

ING. HÍTALO BOLÍVAR VELOZ SEGOVIA
Miembro

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Lucía Jacqueline Méndez Méndez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 30 de noviembre del 2015

_____

Lucía Jacqueline Méndez Méndez

060572260-2

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios y a la Virgen María quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres y familia por su apoyo, consejos, compresión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis metas y objetivos.

A mi abuelito quien no se encuentra presente físicamente pero siempre vivirá en mi corazón y mis pensamientos.

A mis hermanos y sobrinos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. A todas las personas que ayudaron a la culminación del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi director de tesis, Ing. Giovanny Alarcón y al Ing. Hítalo Veloz miembro de tesis por su esfuerzo y dedicación, quién con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado en mi que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

A mis padres, familia y amigos que han formado parte de mi vida profesional a las cuales agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, quiero darles las gracias por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE FIGURAS

INDICE DE CUADROS

INDICE DE PROCEDIMIENTOS

INDICE DE REGISTROS

INDICE DE ANEXOS

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación es Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., para mejorar su administración y satisfacción de sus clientes e involucrados.

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., será una organización de calidad al implementar los requisitos que contempla este trabajo de investigación con lineamientos y procedimientos sistemáticamente aplicables, de ese modo alcanzar un posicionamiento del servicio y de la organización.

Para el efecto se llevó a cabo un diseño de investigación y se determinó a través del diagnóstico de parámetros la situación actual del que hacer administrativo, y la no existencia de los requisitos de la norma, esto conllevó a diseñar el Sistema de Gestión de Calidad a través de macroprocesos, políticas, el manual de calidad y la mejora continua de sus actividades esenciales.

La metodología explicada en este trabajo de investigación, ha mostrado ser efectiva para lograr la implantación y la certificación del SGC ISO 9001:2008 en nuestra realidad nacional, considerando el personal necesario para obtener los resultados.

Se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad, representa una oportunidad de mejora en la Gestión de las Empresas de Servicios a diferencia de la anterior versión de la norma, considerando que existen actualmente en nuestro país una gran cantidad de empresas con Sistemas de Gestión netamente empíricos, convirtiéndose este en la m{as grande dificultad para su éxito.

Palabras Clave: Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Calidad, Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad

_____

ING. GIOVANNY JAVIER ALARCÓN PARRA

DIRECTOR

ABSTRACT

The purpose of this research work is to design a quality management system based on ISO 9001:2008 standard for the hotel company Arguello Altamirano Costales C.A., to improve their management and customer satisfaction.

The hotel company Arguello Altamirano Costales C.A., is a quality organization to implement the requirements covered by this research with guidelines and procedures systematically applied, thereby reaching a position of service and organization.

To this end it was conducted a research design and we determined through the diagnosis of the current situation parameters administrative task, and the lack of the requirements of the standard, this led to design the Quality Management System through macro processes, polices, manual quality and continuous improvement of its essential activities.

The methodology explained in this research, has proved to be effective to achieve the implementation and certification of QMS ISO 9001:2008 in our national reality, considering the personnel necessary to get the results.

It is conclude that Quality Management system, represents an opportunity for improvement in the management of service providers unlike the previous version of the standard, whereas a high-quality companies with purely empirical management systems currently exist I our country this becomes the greatest difficulty for success.

Keywords: Quality Management system, Quality manual, Quality Polices, Quality Objectives.

INTRODUCCIÓN

El sector hotelero en el Ecuador es uno de los más importantes ya que generan ingresos anuales muy altos. Por esto en los últimos años los empresarios se han preocupado por incrementar la calidad en los servicios para sus clientes, ya que esto se ha vuelto parte clave y fundamental para el éxito de un negocio debido a que un cliente satisfecho es un cliente leal. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

La calidad se ha convertido en una estrategia competitiva para la industria hotelera cuyos objetivos básicamente son la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa. Si bien la calidad de diseño de una infraestructura y su permanencia a lo largo del tiempo no supone garantía suficiente para ofrecer a los clientes un servicio de calidad. La consideración de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. como un sistema donde se debe optimizar el costo de su ciclo de vida aporta una nueva visión al negocio. Un sistema de calidad, debe conducir a la satisfacción de los requisitos del cliente, tanto internos como externos, y a un desempeño eficaz del personal que labora.

Se han desarrollado varias filosofías de calidad, entre las más importantes tenemos a Philip Crosby, Ishikawa, Genichi Taguchi, Joseph M. Juaran y William Edward Deming, conociendo a este último como el impulsor del desarrollo en Japón, siendo considerado como EL PADRE DE LA REVOLUCIÓN DE LA CALIDAD con sus catorce principios de la calidad. La gestión de la calidad de Deming está basado en generar productos y/o servicios que satisfagan los requerimientos del cliente, este sistema necesita de la cooperación de todos los niveles de la organización que va desde el nivel gerencial al nivel operativo, además el llamado circulo de Deming constituye una herramienta muy importante para llevar a cabo la mejora total del proceso que constituye un símbolo de la mejora y está representado por el PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Conociendo la importancia de la calidad en estos tiempos, surge la necesidad de diseñar un sistema de gestión de calidad que ayudará a dirigir y controlar a la organización de una

empresa buscando la mejora en eficacia y rentabilidad. Siendo un conjunto de elementos interrelacionados que trabajan coordinados para establecer una política de calidad al igual que sus objetivos, para prestar servicios de calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

El éxito de un sistema de gestión de calidad no depende solo la alta dirección sino del compromiso de todos los que conforman la empresa, claro está que la dirección es quien provee los recursos, la prestación de los servicios con los altos estándares de calidad es el principal objetivo.

De este entorno el negocio de turismo es el más competitivo en la industria, donde para conseguir clientes fieles y mercado sostenible deben orientarse hacia la satisfacción del cliente, es así como la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. se ha propuesto ofrecer productos y servicios de calidad que superen las expectativas de los clientes, mejorando continuamente los procesos empresariales para producir productos y servicios mejores a un menor costo posible.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A se observó que no se lleva a cabo en forma documentada los procesos del servicio prestado.

La medición y análisis sobre los niveles de satisfacción en los clientes no cuenta con procedimientos definidos desde el momento de la recepción de la reservación de habitaciones hasta la salida del cliente.

Se nota la falta de compromiso de la alta dirección, desconocimiento de métodos y criterios de gestión, donde el 80% del personal desconoce de éstos, dificultando la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Falta de compromiso del personal operativo y administrativo para mejorar o eliminar falencias. A demás no cuenta con un procedimiento definido para gestionar la satisfacción de los clientes, ausencia de una metodología de Sistema de Gestión de Calidad.

La asignación de procesos no se encuentra claramente definida ya que existe empleados que realizan actividades que no están de acuerdo a su contrato de trabajo, los turnos de los empleados no son los correctos ya que no cubren la demanda en la atención a los huéspedes del hotel.

Los servicios adicionales que presta el hotel tales como el Gimnasio, sala de juegos, restaurante, parqueadero no cubren con la demanda de los clientes.

La empresa se ve afectada a necesidades crecientes de cambio y adecuación de sus sistemas de gestión, producto de la competencia, la creciente integración de la economía mundial, la insatisfacción de la competencia y el acelerado desarrollo tecnológico. Estas condiciones han enfatizado la necesidad de definir estrategias y acciones eficientes para el mejoramiento continuo de la calidad como uno de los factores fundamentales de la competitividad y productividad.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La empresa no gestiona la calidad, por lo que surge la necesidad de crear un Sistema de Gestión de Calidad basándonos en la Norma ISO 9001:2008, para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio prestado. ¿La implementación de un sistema de gestión de calidad, contribuirá a mejorar el funcionamiento interno de la empresa?

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado la norma ISO 9001:2008 para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano C.A., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo para elevar la satisfacción de los clientes en el periodo comprendido de junio a noviembre.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la industria de servicios se ha dado más importancia a atraer nuevos clientes que a retener a los que ya se tiene. Cuando estos últimos generan mayor prestigio, publicidad y utilidad para la empresa. Por otro lado, también resulta costosa la retención y atracción de nuevos clientes, cuando lo que debe hacer es dar un servicio de calidad a los clientes actuales.

Cabe mencionar que la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A es un establecimiento que está clasificado dentro de la categoría de cuatro estrellas por lo que se ha convertido en uno de los mejores hoteles de la ciudad de Riobamba, ofreciendo una gama de servicios que complementan una atención personalizada a sus huéspedes.

El diseño de un sistema de gestión de calidad surge de la necesidad de contar con una gestión adecuada y de prestar servicios eficientes, para ello debemos lograr la mejora continua en los procesos, determinando así una planificación adecuada de los procesos que se debe cumplir para lograr la aceptación en el servicio.

En cuanto a lo teórico se procurará aprovechar toda la teoría existente sobre normas ISO y gestión de la calidad, de tal forma que se pueda adaptar dicha teoría a las necesidades y requerimientos particulares de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., de esta forma diseñar un sistema de gestión de calidad que permita que las actividades se desempeñen con eficiencia y eficacia.

Académicamente durante el desarrollo de la presente investigación me permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica para dar solución a los problemas antes señalados, la presente investigación servirá de base para tener un conocimiento más amplio sobre la vida laboral ya que nos estamos manejando con cifras reales aplicando los conocimientos previamente recibidos.

En cuanto a lo metodológico el sistema de gestión de calidad aportará como un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada un enfoque operativo por procesos, donde las actividades que agregan valor en la organización siempre permanecerán y

evolucionarán hacia un mejoramiento continuo, garantizado que este esquema sea preciso para la gestión del hotel.

En la práctica la importancia de la aplicación de un sistema de gestión de calidad así como de las normas ISO reside en el hecho de que nos permite evaluar permanentemente la eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de cada una de las actividades.

Con este sistema se podrá lograr que el Hotel encuentre mayor participación en el mercado turístico, esta afluencia ayudará al desarrollo social de la población generando mayores fuentes de empleo en la ciudad.

Con los beneficios anteriores el hotel mejorará la posición competitiva, igualmente se verá reflejado en un aumento de ingresos y de participación de mercado

Esta norma se busca posicionar, con argumentos técnicos, a la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. para atraer un mayor número de visitantes internacionales e impulsar el turismo interno, al mismo tiempo permitirá el mejoramiento de la imagen del hotel que proviene de sumar el prestigio actual de la organización sabiendo que la satisfacción del cliente es la principal preocupación del hotel.

También reforzará la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene el hotel para suministrar en forma eficiente los servicios ofrecidos, aumentando la fidelidad de clientes y la frecuencia de sus visitas al hotel.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General.

Diseñar de un Sistema de Gestión de Calidad que permita elevar la satisfacción del cliente basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Construir un marco teórico referencial que permita realizar una investigación teórica sobre la Norma ISO.
- ✓ Realizar un diagnostico de la Organización.
- ✓ Elaborar los compromisos y la documentación
- ✓ Elaborar el Sistema de Gestión de Calidad.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ADMINISTRACIÓN

2.1.1 Definición

> Münch, L. (2007). *Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor.* México: Pearson Educación. pág. 6

"La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos"

Es decir, la administración se refiere a la coordinación de todos los recursos a través de la planeación, organización, dirección y control con el fin de alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

2.1.2 Origen y Evolución de la Administración.

Los grandes avances que disfrutamos en esta época, en cualquier ámbito, ya sea, económico, tecnológico o científico, se relacionan con la administración.

El avance de la humanidad sería imposible de entender sin existencia de esta actividad. A continuación se presentan algunos ejemplos de la administración a lo largo de la historia; cabe señalar que es un resumen muy general y simplificado

Figura No. 01

Origen y Desarrollo de la Administración

Münch, L. (2007). Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. (P. 14). México: Pearson Educación.

2.1.2 Importancia de la Administración

Münch, L. (2007). *Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor.* México: Pearson Educación.

La importancia de la administración es indiscutible; si analizamos su origen y evolución a lo largo de la historia es posible concluir que gran parte del avance de la sociedad está fundamentada en la administración. Además, la importancia de esta disciplina se muestra por lo siguiente:

- ✓ Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- ✓ Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- ✓ Optimiza recursos, la productividad y eficiencia en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- ✓ Contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para el aprovechamiento de los recursos, para mejorar la calidad de vida y generar empleos.
- ✓ Es la estructura donde se basa el desarrollo económico y social de la comunidad.

2.2 CALIDAD

2.2.1 Conceptos de calidad según varios Autores

Münch, L. (2007). *Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor.* México: Pearson Educación.

Según Dr. Joseph M. Juran. Calidad significa ausencia de deficiencias, ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos en operación, insatisfacción del cliente, quejas del cliente, etc.

Según Dr. Edwards Deming. Calidad es hacer lo correcto de manera correcta, ofreciendo bajos costos de productos y servicios que satisfagan a los clientes.

Según Dr. Crosby. Calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos necesarios.

Según Kaoru Ishikawa. Calidad es diseñar, desarrollar, manufacturar y mantener el producto de calidad que sea el más económico útil y siempre satisfactorio para el consumidor y así poder alcanzar cero errores.

Según Armand Feigenbaum. Calidad es seguir un diseño óptimo y culminar con un cliente satisfecho.

Según Genichi Taguchi. Calidad es ofrecer mejores y más atractivos productos que la competencia.

El concepto de calidad desde hace mucho años se lo ha manejado primordialmente bajo el esquema de la mejora continua en la organización y enfocándose básicamente en la satisfacción del cliente tanto interno como externo, esto lo ha conllevado a que se lo tome como una filosofía dentro de la organización, donde las necesidades del cliente son totalmente satisfechas a cabalidad y cada miembro de la empresa se involucre directamente con el cliente.

2.2.2 Reseña Histórica de la Calidad

Besterfield, D. (2009). *Control de la Calidad.* México: Pearson Educación.

La calidad como concepto y su evolución en la historia tiene como referencia más cercana los planteamientos que comenzaron a hacer a principios del siglo XX innumerables maestros y escuelas del mundo de la administración.

Frederick Taylor, padre de la administración científica, origina un nuevo concepto en la producción, al descomponer el trabajo en tareas individuales, separando las tareas de inspección de las de producción, y el trabajo de planificación del de ejecución.

Entre los años 20 y 30, la mayor utilización de la mano de obra poco calificada, con la presión hacia la cantidad de trabajo, aumenta el riesgo de defectos de los ingenieros de la

calidad trabajaron en los niveles iniciales de proyectos de productos. Aparecen los inspectores que verifican todos los productos terminados y proporcionan algunas especificaciones de calidad por escrito. En 1942, se hizo evidentemente el reconocimiento al valor del control de calidad.

En 1946, se fundó la sociedad estadounidense de control de calidad ASQC (American Society of Quality Control), la que a través de publicaciones conferencias y cursos de capacitación, ha promovido el control de la calidad en todo tipo de productos y servicios.

Durante la década de los años cincuenta, los japoneses hacen suyo las ideas del control de calidad para mejorar la tan golpeada economía nipona de postguerra. Nace el JUSE, Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses en el año 1946, entidad independiente del gobierno y no lucrativa, que reunió a un grupo de empresarios, gente del gobierno y académicos. Pronto, ésta se da a la tarea de desarrollar y difundir las ideas del control de calidad en todo el país.

En los Años 50: Surge la necesidad en empresas de modelos organizativos, para asegurar la calidad en los productos.

En los años 60: programas de aseguramiento de la calidad en el ámbito militar (contratos con proveedores). En los años 70: Conceptos de calidad en el sector nuclear.

Es justamente al empezar los años ochenta, que el mundo occidental comienza a tomar conciencia de la gestión de la calidad, y comienza a adoptar gran parte de las ideas y prácticas del control de calidad japonés para producir los cambios que se requerían en sus respectivos países, así pues se comienza hablar de gestión de la calidad total.

En los años 80 con el auge en la globalización de la economía y la formación de grandes bloques económicos, las exigencias hechas en un principio a los proveedores militares, y luego a los proveedores de la industria nuclear y aeroespacial se le comenzaron a hacer a la industria y al comercio. En 1985 a algunos países miembros del ISO, se les encarga a través del Comité Técnico TC-176 la publicación de una serie de normas a nivel internacional sobre aseguramiento de la calidad. Para ello, se toman como modelo las Normas Británicas

BS 5750 nacidas en 1977. En 1987 sale publicado la primera edición de la familia de la serie ISO 9000, y en 1994 su primera revisión.

De ese momento hasta el día de hoy son numerosas las empresas que han introducido aspectos básicos de gestión de calidad tratando de cumplir sus prescripciones. Como resultado, de acuerdo con ISO, a finales del 2006 había 897.866 empresas certificadas en 170 países de todo el mundo.

En el Año 2000 se realiza una nueva revisión de las normas, racionalización de su contenido sobre la base del enfoque a los procesos, a los clientes y a las exigencias de las organizaciones.

El 15 de noviembre del año 2008 la ISO realiza una cuarta revisión a la norma resultando la versión ISO 9001:2008, esta se presenta con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas. Esta norma tiene muchas semejanzas con el famoso círculo de Deming o PHVA.

2.2.3 Evolución de la Calidad

Besterfield, D. (2009). *Control de la Calidad.* México: Pearson Educación.

Desde la segunda guerra mundial hasta la década de los 70 en Occidente y Estados Unidos la calidad se basa en la inspección del producto final pues el mercado lo absorbe todo y la calidad se concentra en la no-existencia de problemas.

Por el contrario en Japón se inician los nuevos conceptos de la calidad, Deming establece el control de calidad estadístico, y Juran introduce el concepto de calidad total. Las novedades que se introducen son la implicación de los áreas de gestión y empleados, se empieza a escuchar al consumidor introduciendo sus especificaciones en la definición de los productos.

Con la crisis del petróleo de los años 70 y el inicio de la globalización de los mercados el consumidor tiene mucha más información a la vez que los mercados empiezan a saturarse, USA pierde el liderazgo frente a Japón.

A principio de los 80 las empresas empiezan a considerar que la calidad no es solo esencial en sus aspectos técnicos de forma que se introduce también en la gestión, pero no es hasta enero de 1988 cuando se constituye en Estados Unidos el premio Malcolm Baldrige a la calidad, dando gran énfasis a los sistemas de información y análisis así como al cliente y su satisfacción.

2.2.4 Teorías y movimientos hacia la calidad y servicio

Vargas, M. & Aldana, L. (2012). *Calidad y Servicio Concepto y Herramientas.* Colombia: Ecoe Ediciones.

2.2.4.1 Teoría de Deming

Autor: Edwars W. Deming

Nació en Iowa en 1900. Vivió la evolución de la calidad en el Japón y desarrollo puntos para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad; de igual forma trabaja las siete enfermedades mortales. Su trabajo ha hecho que sea reconocido en algunos lugares y por algunos empresarios como padre de la administración moderna. Deming murió en diciembre de 1993.

Sus principios son:

- Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
- Adoptar la nueva filosofía.
- Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
- Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
- Descubrir el origen de los problemas.
- Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.
- Poner en práctica métodos de supervisión de los colaboradores de producción.

- Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
- Eliminar las barreras que existan en los áreas de gestión.
- Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
- Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
- Retirar las barreras que enfrentan al colaborador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
- Instituir un vigoroso programa de educación y re-entrenamiento.
- Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día que los 13 puntos anteriores se han cumplido.

2.2.4.2 Teoría de la calidad total

Autor: Karow Ishikawa

Nació en 1915 en el Japón. Autor de la herramienta de la espina de pescado y del libro ¿Qué es el control total de la calidad? Fue el principal precursor de la calidad total en Japón y tuvo una gran influencia en el mundo, ya que resaltó las diferencias culturales en las naciones para el logro del éxito de la calidad.

Sus principios básicos se relacionan a continuación:

- En cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer.
- El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad.
- El control de calidad empieza y termina con la capacitación.
- El control de calidad revela lo mejor de cada empleado.
- Los primeros pasos de control de calidad, deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir.
- Anticipar los problemas potenciales y quejas.
- La calidad tiene que construirse en cada diseño y en cada proceso.
- El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.

- Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo.
- Los métodos estadísticos son el mejor modo de controlar las operaciones.

2.2.4.3 Teoría de la planificación para la calidad

Autor: Joseph Juran

Nació en Rumania en 1904. Su enfoque se basa en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la Trilogía de la Calidad. Ha tenido una fuerte incidencia en el mundo por sus publicaciones y por su Instituto de Asesorías; además, por su participación en la Sociedad Americana de Control de Calidad.

Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización del producto o proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamado "mapa de planeación de la calidad"; en él se trabajan los siguientes aspectos:

- Identificación de los clientes.
- Determinar las necesidades de esos clientes.
- Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
- Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar un proceso que sea capaza de producir las características del producto.
- Transferir el proceso a la operación.

Control de calidad: en éste espacio Juran desarrollo los siguientes aspectos:

- Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
- Asegurar que cada empleado se encuentre un estado de autocontrol.
- Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.

- Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
- Transferir responsabilidad de control.
- Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.
- Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

Mejoramiento de la calidad, éste proceso se basa en conceptos fundamentales como:

- Realizar todas las mejoras; proyecto por proyecto.
- Establecer un consejo de calidad.
- Definir un proceso de selección de proyectos.
- Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto.
- Otorgar reconocimiento y premios.
- Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño en todos los niveles de la organización.
- Participar de la alta dirección en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.
- Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual.

2.2.4.4 Teoría de la calidad basada en la administración de la organización
Autor: Armand V. Feigenbaum

Nació en 1922. A su manera de ver, localidad es un modelo de vida corporativa, es una forma de administrar una organización. Es el primero es afirmar que la calidad no sólo se centra en el proceso productivo, sino en afirmar que la calidad no sólo se centra en el proceso productivo, sino en todas las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad.

Es así como afirma que los elementos que constituyen el sistema no centran en el área técnica de la empresa, sino que involucran aspectos administrativos, organizativos y mercadeo, que busca encontrar la satisfacción del cliente, gestión laboral y gestión económica.

Feigenbaum decía que para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar cuando esté en manos del cliente "satisfecho".

Afirma que:

- La calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar de un enfoque orientado hacia la falta.
- Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los servicios y de los productos.
- La calidad total requiere del compromiso de la alta dirección, que se manifestarán en la motivación continua y en las actividades de capacitación.
- La calidad debe considerarse como un ciclo de vida total.
- Existen cuatro proceso clave para controlar la calidad: diseño, materia prima, producto y proceso.
- Cada integrante de la organización tiene k integrar su propio proceso y ser completamente responsable de la calidad.

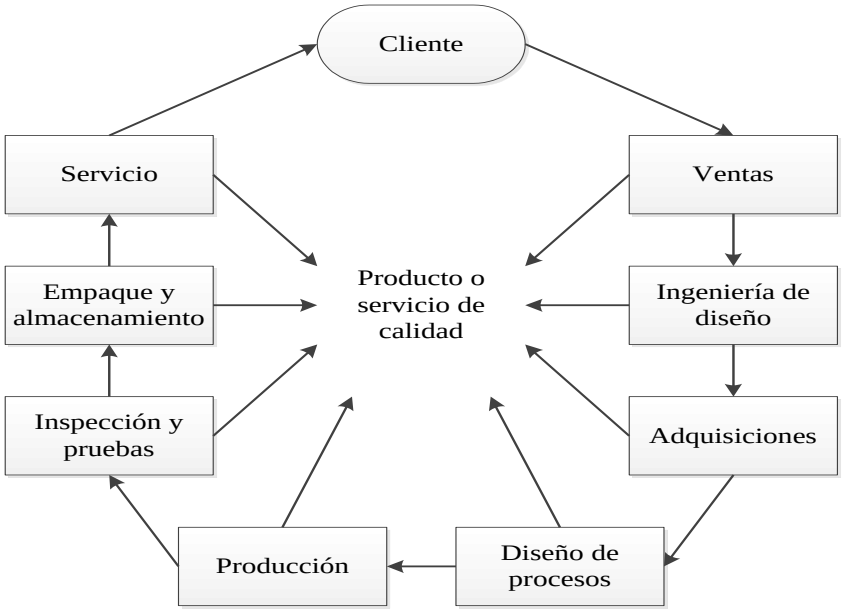
2.2.5 Responsabilidad por la Calidad

La calidad no es responsabilidad de una persona o área funcional determinada; es el deber de cada quién. Se incluyen en ella la mente de obra en la línea de ensamble, la mecanógrafa, el agente de compras y el presidente de la empresa. La responsabilidad por la calidad comienza cuando ventas determina las necesidades de calidad por parte del cliente, y continúa hasta que el producto es usado por un cliente satisfecho durante algún tiempo.

La responsabilidad por la calidad se delega a las diversas áreas con autoridad para tomar decisiones sobre la calidad. Además, un método de rendición de cuentas, como costos, frecuencia de errores o unidades no conformes, se incluye en esa responsabilidad y autoridad.

Figura No. 2

Áreas responsables de la Calidad



FUENTE: Besterfield, D. (2009). Control de Calidad. (P. 6). México: Pearson Educación.

2.2.6 Enfoques de la calidad.

Vargas, M. & Aldana, L. (2012). *Calidad y Servicio Concepto y Herramientas.* Colombia: Ecoe Ediciones.

La evolución del enfoque de la calidad es consecuencia de los retos de los que tienen que enfrentar las empresas en los mercados actuales. Estos retos pueden sintetizarse de la siguiente manera.

- Enfoque de la calidad psicológica, este enfoque se basa en el usuario y en el valor del producto.

- Enfoque de la calidad basado en el proceso, fabricación o servicio.
- Enfoque de la calidad basado en el producto o en el servicio

Toda organización es creada para generar una rentabilidad, por lo tanto las organizaciones que no las generan tienden a desaparecer. En el mundo globalizado, el desarrollo de la calidad es una forma de maximizar dicha rentabilidad.

La calidad no solamente es gratuita, sino que se trata de un verdadero y honrado generador de utilidades. Cada uno de los centavos que usted no gaste haciendo las cosas mal u otra vez, se convierte en medio centavo que se agrega directamente en los resultados.

2.3 PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINÚO

Vargas, M. & Aldana, L. (2012). *Calidad y Servicio Concepto y Herramientas.* Colombia: Ecoe Ediciones.

La importancia del mejoramiento continuo radica en que su aplicación se puede contribuir a mejorar debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, a través de este se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de tal manera que si existen algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse, como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser las organizaciones crezcan dentro del mercado.

Mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si necesitan ser competitivas a largo plazo.

2.3.1 Establecer un comité de calidad.

Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel, quienes estudiarán el proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la compañía, buscando un costo/beneficio óptimo.

2.3.2 Participación total de la administración.

El equipo de ejecutivos es un conjunto de responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Eso implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización. Cada ejecutivo debe participar en un curso de capacitación que le permita conocer nuevos estándares de la compañía y las técnicas de mejoramiento respectivas.

2.3.3 Participación de los empleados en equipos.

Una vez que el equipo de ejecutivos esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea de cada departamento, quien es el responsable de adiestrar a sus subordinados, empleando las técnicas que él aprendió.

2.3.4 participación individual.

Es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los modelos para que contribuyan, sean medidos y se les reconozca sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento.

2.3.5 ventajas del mejoramiento continuo.

Entre las principales ventajas del mejoramiento continuo tenemos:

- El procedimiento de mejora continua centra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales
- Consigue mejoras en un corto plazo y resultados visibles para la organización, como por ejemplo la reducción de productos defectuosos, la cual conlleva una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- Incrementa productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es vital importancia para las actuales organizaciones.
- Adapta los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos e innecesarios.

2.4 MEJORA CONTINUA.

Vargas, M. & Aldana, L. (2012). *Calidad y Servicio Concepto y Herramientas.* Colombia: Ecoe Ediciones.

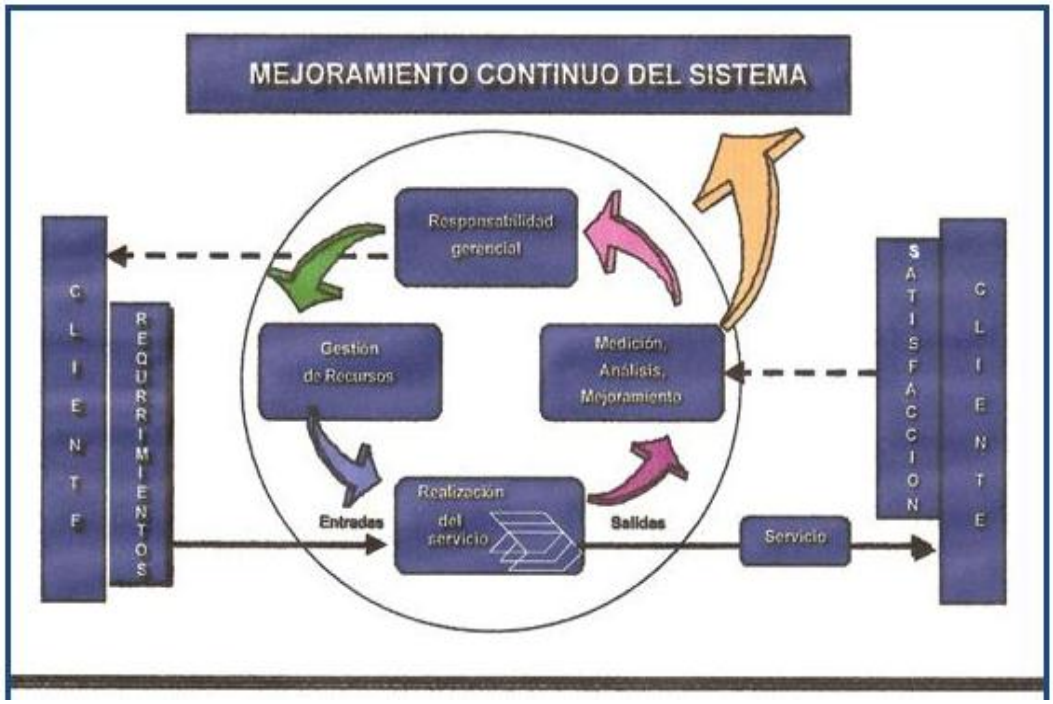
La mejora continua no es más que un sistema y filosofía gerencial que organiza a los empleados y procesos para examinar el valor y la satisfacción para los clientes.

Como sistema gerencial global, la mejora continua provee una serie de herramientas y técnicas que pueden conducir a resultados sobresalientes si se implementan consistentemente durante un período de varios años.

Actualmente es impensable el desarrollo y aún supervivencia de una organización que no apunte a la mejora continua, ya que este es un proceso encargado de incluir las innovaciones en los procesos y productos.

Figura 3

Ciclo de Mejora Continua



Fuente: Norma ISO 9001:2008

2.4.1 Ciclo de mejora continua

El diagnóstico organizacional es una herramienta que permite a una organización detectar oportunidades para mejorar su desempeño, es por ese motivo que a partir del año de 1950, Edwards Deming empleó el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas.

2.4.2 Planificar

- Identificar el proceso que se quiere mejorar
- Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso
- Análisis e interpretación de los datos
- Establecer los objetivos de mejora
- Detallar las especificaciones de los resultados esperados
- Definir los procesos necesarios para conseguir los objetivos planteados.

2.4.3 Hacer

- Ejecutar los procesos definidos
- Documentar las acciones realizadas

2.4.4 Verificar

- Pasado un período de tiempo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándoles con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada.
- Documentar las conclusiones.

2.4.5 Actuar

- Modificar los procesos según las conclusiones extraídas del proceso anterior para lograr los objetivos con las especificaciones iniciales, si fuese necesario.

- Aplicar nuevas mejoras, si se han detectado errores en pasos previos.

El ciclo de mejora continua (PHVA) requiere recopilar y analizar una cantidad sustancial de datos. Para cumplir el objetivo de mejora deben realizarse correctamente las mediciones necesarias y alcanzar consenso tanto en la definición de los objetivos, problemas como los indicadores apropiados.

2.5 ESTÁNDARES INTERNACIONALES

2.5.1 ESTÁNDAR

Fontalvo, T. & Vergara, J. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. Cartagena

2.5.1.1 Definición de estándar

"Un estándar se puede considerar como un patrón o modelo que ha sido establecido por cierta autoridad, costumbre o consenso general"

2.5.1.2 Propósito de los estándares.

Es un periplo que debe estar desarrollado mediante una serie de pasos ordenados, interdependientes y complementarios, que deben integrar de manera coordinada, los diferentes servicios, funciones y elementos clave en la atención al cliente interno y cliente externo.

La organización debe tener definida una política que se ofrezcan productos y/o servicios de calidad dentro de un ambiente de trabajo seguro.

La organización debe tener definida una política respecto a los derechos de los clientes, acorde con el direccionamiento estratégico, los cuales son difundidos y conocidos por todos en la organización; así mismo, todo los funcionarios deben conocer la trazabilidad del proceso de atención a los clientes.

Todas las áreas y procesos deben ser estandarizados por el dueño del proceso de área y su equipo de trabajo, para que de esta manera en autocontrol cada funcionario cumpla con los estándares, en desarrollo de su competencia.

Para la organización el Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, se debe contratar un asesor metodológico, quien convoca a un reciento a los jefes de áreas, para facilitar y compartir la metodología para implantar y desarrollar el Sistema de Control Interno y de Gestión de Calidad en la compañía (la metodología debe explicarse en un proceso que no tenga relación con los procesos de la compañía, para evitar confusiones y debates innecesarios), los jefes de áreas y/o procesos, después deben compartir lo aprendido con su equipo de trabajo, para lograr el desarrollo necesario del sistema en autocontrol.

2.6 DEFINICIÓN DE ISO

Fontalvo, T. & Vergara, J. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. Cartagena.

"ISO es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de estandarización nacionales del mundo"

2.6.1 OBJETIVOS DE ISO.

Promover y desarrollar normas internacionales para administrar procesos que mejoren la calidad y la productividad y así facilitar el intercambio de bienes y servicios

2.6.2 HISTORIA DE LA ISO

Esta organización en 1989 publicó la primera serie de Norma ISO 9000, entre las que se destacan la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitirán establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas.

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual, originó que en el año de 1994, se publicara la primera revisión de la familia de las Normas ISO 9000

Posteriormente, en el año 2000, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la Norma de Aseguramiento de la Calidad versión 1994 por la norma que establece la Gestión de la Calidad. En el 2008 se presenta una nueva versión de la Norma ISO 9001 en donde se

realizan una serie de enmiendas y aclaraciones de la norma anterior. Son embargo, la esencia de la norma previa permanece vigente.

2.6.3 Beneficios de la Norma Internacional ISO

Dearing, J. (2007), en su artículo cuales son los beneficios de ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

- Proporciona disciplina la interior del sistema en donde se esté implementando.
- Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
- También se constituyen en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.

2.6.4 Familia ISO 9000

La familia ISO 9000 aborda diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los mejores estándares conocidos de la ISO. Las normas proporcionan orientación y herramientas para empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente.

Has muchas normas de la Familia ISO 9000, entre ellos:

- ISO 9001:2008.- establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad.
- ISO 9000:2005.- cubre los conceptos y el lenguaje básicos.
- ISO 9004:2009.- se centra en cómo hacer un sistema de gestión de calidad más eficiente y eficaz.
- ISO 19011:2011.- establece orientaciones sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad.

La noma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y contiene la terminología más utilizada en las normas de esta serie. De modo lamentable, es común que solo estudie a Norma ISO 9001 por ser el modelo para la certificación, y se olviden las demás normas. Es importante resaltar que la norma ISO 9000 es de gran utilidad para conocer las bases filosóficas de la serie ISO y conocer el significado de la terminología que se utiliza.

La norma se divide en dos pares. La primera describe los doce fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad. La segunda describe los términos y las definiciones de los sistemas de calidad. Estos se clasifican en diez secciones que se refieren a los términos relativos a la calidad, la gestión, la organización, el proceso y el producto, las características, la conformidad, la documentación, el examen, la auditoria, y el aseguramiento de la calidad para los procesos de medición.

2.6.5 Certificación a las Normas ISO del Sistema de Gestión.

Las organizaciones y empresas a menudo quieren obtener la certificación de las normas de sistemas de gestión de ISO (por ejemplo, ISO 9001 o ISO 14001), aunque la certificación no es un requisito. La mejor razón para querer aplicar esas normas es mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa.

Una empresa puede decidir buscar la certificación por muchas razones, como la certificación podrá:

- Ser un requisito contractual o reglamentario.
- Necesario para satisfacer las preferencias de los clientes
- Comprendido en el contexto de un programa de gestión de riesgos y
- Ayudar a motivar al personal mediante el establecimiento de un objetivo claro para el desarrollo de su sistema de gestión.

ISO desarrolla normas internacionales, incluidas las normas de sistema de gestión tales ISO, 9001 ISO 14001 e ISO 31000. Sin embargo, no está involucrado en la certificación de

cualquiera de las normas que elabore. La certificación se lleva a cabo por organismos de certificación externos, que son en gran parte privada. Por tanto, una empresa u organización no pueden ser certificadas por ISO. Cuando una empresa u organización están certificadas con una Norma ISO y a pesar de que el nombre de la Norma ISO aparece en el certificado, no es ISO quien la haya expedido. Aunque ISO no realiza la certificación, la Comisión de Evaluación de la Conformidad (CASCO) ha elaborado una serie de normas que se relacionan con el proceso de certificación. Los criterios voluntarios contenidos en estas publicaciones son un consenso internacional sobre las buenas prácticas relativas a la certificación.

2.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.7.1 Definición de Sistema de Gestión de Calidad

Vargas, M. & Aldana, L. (2012). *Calidad y Servicio Concepto y Herramientas.* Colombia: Ecoe Ediciones.

Es la forma como una organización realiza la gestión empresarial (la estructura organizacional, la documentación, los procesos y recursos) para alcanzar sus objetivos de calidad y dar confianza al cliente que se cumplen sus requisitos.

2.7.2 Finalidad de un Sistema de Gestión de Calidad.

- Garantizar la calidad del producto o servicio
- Demostrar que los procesos se realizan de manera controlada
- Tener un enfoque de mejora continua de procesos y servicios de la empresa.
- Diseñar estrategias para la competitividad y permanencia en el mercado
- Permitir contar con indicadores (ya que es un enfoque basado en procesos) cuando se implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente el cumplimiento de sus requisitos.

- Evaluar la capacidad de la empresa, para cumplir los requisitos del cliente y los reglamentos propios de la empresa.

2.7.3 Principios de la Gestión de la Calidad

Nava, V. (2010). *ISO 9001:2008 Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua.* México: Limusa.

Un principio de la gestión de calidad es una regla o idea fundamental y amplia para la dirección y operación de una organización que tienda al desarrollo de la mejora continua en el largo plazo mediante el enfoque hacia los clientes, pero que al mismo tiempo atienda las necesidades de todas las partes interesadas.

Los principios de calidad son los cimientos para lograr la calidad. Deben entenderse para criar el sistema, y considerar los aspectos que se describen en cada uno de ellos. Es importante señalar que, en gran medida, estos principios también pueden encontrarse en los modelos de los premios de calidad, con lo que se reafirma que los modelos de la ISO 9000 y de los premios de calidad, con lo que se reafirma que los modelos de la ISO 9000 y de los premios de calidad tienen una base común.

Los principios se despliegan a través de los distintos elementos de la norma, en ocasiones existen dudas sobre si los principios son los elementos de la norma, lo cual es incorrecto, son los alimentadores del sistema, como ideas o reglas fundamentales. Los principios de calidad se describen a continuación.

2.7.4 Organización enfocada al cliente

El cliente es la razón por la cual una organización existe. Sin clientes que compran los productos, las operaciones de las organizaciones resultan inútiles, aun cuando se tengan los mejores empleados, las mejores técnicas y los mejores equipos, por lo que los esfuerzos deben dirigirse a lograr su satisfacción. Este concepto también es aplicable tanto a los clientes internos como a los externos. A continuación, se muestran ejemplos del despliegue de este principio a través de los distintos elementos de la Norma ISO 9000:

- Enfoque al cliente.
- Procesos relacionados con el cliente.
- Determinación de requisitos relacionados con el producto.
- Revisión de los requisitos.
- Comunicación con el cliente.
- Los bienes del cliente.
- Medición de la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

2.7.5 Liderazgo.

La participación de los líderes es indispensable para establecer un sistema de calidad. Ellos son los responsables de crea un entorno que propicie que la organización proporcione productos de calidad y, a su vez, deben contribuir al crecimiento y mejoramiento de la misma. Este liderazgo debe ser participativo, es decir, no se considera sólo un líder único, sino que se establezcan una cadena de liderazgo en la que participen personas de todos los niveles de la organización. A continuación se muestran ejemplos del despliegue de este principio a través de los distintos elementos de la Norma ISO 9001:

- Compromiso de la dirección.
- Política de calidad.
- Objetivos de la calidad.
- Planificación del sistema de gestión de calidad.
- Responsabilidad y autoridad.
- Comunicación interna.
- Revisión de la dirección
- Provisión de los recursos.

Es decir, que liderazgo es desarrollar una conciencia hacia la calidad e implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta,

generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual el talento humano que ejercen funciones dentro de la organización puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

2.7.6 Participación del personal.

El involucramiento del personal es indispensable para el logro de los objetivos de calidad, y deben participar desde el director de la organización hasta el último de los empleados, sin importar su actividad específica. En algunos lugares se piensa que algunas actividades dentro de la organización quedan fiera del sistema de calidad, lo cual es por completo falso; en un sistema de calidad nadie puede esconderse, cada quien tiene su contribución y debe propiciarse su participación en el mejoramiento de la organización. Enseguida, se ilustran ejemplos del despliegue de este principio a través de los distintos elementos de la Norma ISO 9001:

- Comunicación interna
- Talento humano
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo

Se refiere al compromiso de talento humano que ejercen sus funciones, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

2.7.7 Enfoque con base en los procesos.

La mejor manera de producir los resultados deseados es plantear las actividades como un proceso. A continuación se muestran los ejemplos del despliegue se este principio a través de los distintos elementos de la Norma ISO 9001:

- Requisitos generales del sistema de calidad
- Planificación del producto

En las entidades existe una red de procesos, la cual a trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

2.7.8 enfoque del sistema para la gestión

La organización es un conjunto de procesos que se relacionan como un sistema constituido por actividades, personal y recursos que deben administrarse como un solo proceso con el objetivo fundamental de la mejora continua de la organización y la satisfacción del cliente, enseguida se muestran ejemplos del despliegue de este principio a través de los distintos elementos de la Norma ISO 9001:

- Requisitos generales del sistema de calidad
- Manual de la calidad
- Planificación del sistema de gestión de calidad

El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuyente a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

3.1.1 IDEA A DEFENDER GENERAL

Con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano C.A., permitirá definir indicadores de calidad para incrementar sus niveles de calidad, impactando en la mejora de la de presentación de servicios.

3.2 VARIABLES

3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008

3.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción del cliente

3.3MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se muestra la metodología mediante la cual se obtuvo la información para la elaboración de la presente investigación. Teniendo como fin dar a conocer la metodología que se siguió para la recopilación de datos y posteriormente el análisis de datos.

3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se logró determinar con claridad el estado en el que se encuentran la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. y las múltiples incidencias que por efecto de este proceso se generaron en la organización.

3.4.1 Investigación Documental – Bibliográfica.

Esta investigación tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos libros y publicaciones, las mismas que nos proporcionan información valiosa en el desarrollo de la propuesta del diseño de un sistema de gestión de calidad para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

De esta manera se busca contar con toda la información relevante pertinente al tema que se va a desarrollar, pues se considera la investigación de un determinado problema, como el propósito de ampliar, profundizar y analizar sus conocimientos producido. Esta técnica permite la selección y análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el diseño de sistema de gestión de calidad y el estado actual del hotel.

El estudio se basó en la utilización de fuentes primarias en el caso de documentos y secundarias en el caso de libros, revistas, bases jurídicas, administrativas, reglamentos, diarios oficiales, actas de reuniones, circulares, oficios, internet y todos aquellos que se contengan información relevante para el estudio con sus diferentes fuentes bibliográficas.

3.4.2 Investigación de Campo

La investigación de campo es el estudio sistemático de problemas, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia.

En la modalidad de investigación de campo, se utilizan generalmente las técnicas de investigación como las encuestas, entrevistas, entre las más esenciales sin dejar de destacar aquellas técnicas que permiten afianzar las posibilidades de mejoramiento de la información para el objeto de estudio, en este caso la investigación de campo se efectúa a los clientes del hotel y al personal que labora en el mismo.

3.4.2.1 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se aplicará en la presente investigación ya que por medio de esta nos permite acceder a los datos necesarios para poder sustentar, profundizar y solucionar las causas y efectos del problema.

3.4.2.2 Investigación Histórica

Esta investigación se basa en hechos históricos, el cual orienta a estudiar los sucesos del pasado con los del presente, tal es el caso del hotel que a pesar de tener presencia de varios años en la religión, no cuenta con un sistema de gestión de calidad que facilite el trabajo de la administración, el mismo que no permite realizar las actividades de una manera eficiente, ni brindar un servicio de calidad. Esto con lleva a que los empleados no brinden una atención adecuada al cliente. Por tanto es importante contar con planes estratégicos, para un mejor desempeño hotelero. Tomando en cuenta la gran trascendencia que tiene el hotel, en relación con la sociedad, a medida que las personas prestan sus servicios a este hotel, se involucran al problema, que sirve de fuente para analizar lo que sucede actualmente.

3.4.3 Sujeto de estudio

Para esta investigación se tomó en cuenta como sujeto de estudio a la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba sultana de los Andes provincia de Chimborazo.

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. es considerada uno de los más representativos de la ciudad ya que pertenece al grupo de hoteles de Primera categoría A.

3.4.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.4.1 Casi Experimental

La investigación no es considerada como experimental ya que no se tiene control sobre las variables independientes que determinan por que han ocurrido los hechos.

3.4.4.2 Transversal

La investigación es transversal ya que la información fue obtenida mediante la elaboración de un cuestionario.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población.

La población de Talento Humano en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., es la siguiente:

N=10

El promedio de población de clientes de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A entre el mes de Febrero, Marzo y Abril fue la siguiente:

N=1800

3.5.2 Muestra.

La muestra de clientes de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A, fue de:

$$n = \frac{K^2 Npq}{e^2(N-1) + K^2 pq}$$

En donde:

N = es el tamaño de la población o universo

K= es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos

e= es el error muestral que deseado, en tanto por ciento

p = proporción de individuos que poseen en la población de las características. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q = 0.5

q = proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

N= 1800

K= 1.96

pq= 0.5

e= 0.13

$$n = \frac{(1.96)^2\ (1800)\ (0.5)}{(0.13)^2\ (1800 - 1) + (1.96)^2\ (0.5)}$$

$$\boxed{n = \frac{3457.44}{36.3} = 95.24 = 95}$$

La población a la que examinaremos será de 10 empleados y de 95 clientes tomando en cuenta el promedio de clientes entre febrero marzo y abril.

3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1 MÉTODOS

Para la realización de la presente investigación se utilizaran los siguientes métodos:

3.6.1.1 Método Inductivo

Lo que se va a determinar es la observación de los hechos para poder clasificarlos y registrarlos para poder realizar un estudio de los mismos lo que nos dará como resultado llegar a una información general.

3.6.1.2 Método Deductivo

Por medio de este método podremos identificar y analizaremos las variables que afectan a la Empresa Hotelera Arguello Altamirano C.A., para determinar los efectos que conllevan dichas variables.

3.6.1.3 Método Descriptivo

La investigación se realizará de forma descriptiva debido a que continuamente se determina y se detallan por menores y particulares del problema.

3.6.1.4 Método Propositivo

La investigación propositiva se realizará, ya que se plantea una alternativa de mejora para solucionar las dificultades encontradas.

3.6.2 TÉCNICAS

3.6.2.1 Observación

Se realizó un amplio estudio de campo específicamente de observación del entorno, para después continuar con el análisis de las actividades que realiza el hotel lo que nos ayuda a diseñar el proyecto, estructurar la investigación y determinar preguntas para la encuesta y la entrevista.

3.6.3 INSTRUMENTOS

3.6.3.1 Encuestas

Por medio de la encuesta podremos tener un conocimiento sobre el punto de vista de los clientes y/o huéspedes, empleados, personal administrativo.

3.6.3.2 Entrevista

La entrevista nos permite tener accesos a información necesaria para poder determinar la situación actual de la empresa desde un enfoque administrativo, ya que será aplicada a la gerencia y empleados.

3.6 RESULTADOS

3.6.1 Análisis de Resultados

Encuesta al Talento Humano

Factor Administración

1. **¿EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A. tiene estructurado organigramas y manuales para su funcionamiento?**

Cuadro N° 1

Organización

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	8	80%
2	NO	2	20%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 4
Organización

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

En la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., según el 80% de talento humano entrevistado si posee estructurado organigramas y manuales para su correcto funcionamiento, lo cual ayuda a que la organización en general trabaje eficazmente, ya que el talento humano que labora en la empresa en su mayoría conoce las funciones que debe realizar. Mientras que el 20% de talento humano entrevistado no conoce la existencia de organigramas y manuales, lo que se asume la falta de comunicación de la alta dirección.

2. **¿El liderazgo en EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A. consta de autoridad, delegación y supervisión?**

Cuadro N° 2

Delegación y Supervisión

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	8	80%
2	NO	2	20%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 5

Delegación y Supervisión

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

El liderazgo en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. según el 80% del talento humano entrevistado, si consta de autoridad, delegación y supervisión, mientras que el 20% expresó una falta de autoridad en cuanto al liderazgo.

Actualmente se motiva al talento humano en reuniones mensuales donde el dialogo es el principal objetivo, se habla de las actividades que han ejecutado durante el mes para dar soluciones a posibles problemas, es decir, el personal debe estar preparado para enfrentar posibles problemas y dar soluciones inmediatas ya que la calidad es responsabilidad de todos.

3. **¿Se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos de la planeación?**

Cuadro N° 3

Planeación

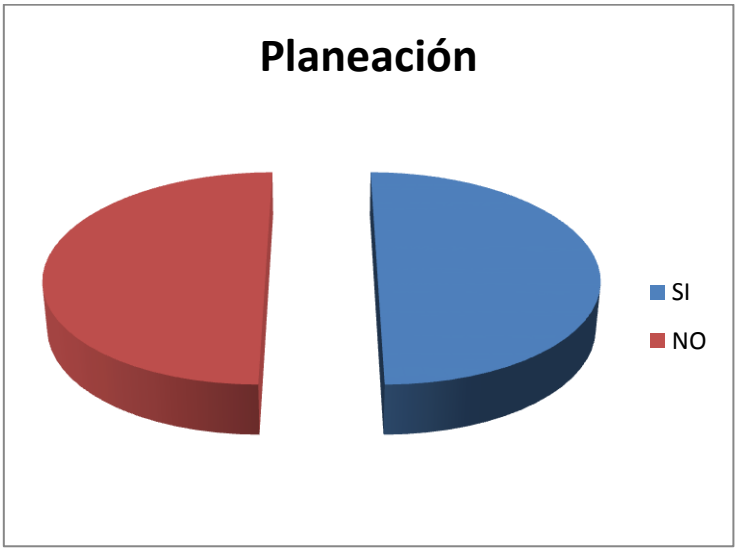
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	5	50%
2	NO	5	50%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 6

Planeación



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

En la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. el 50% del talento humano entrevistado indica que no se evalúan periódicamente los resultados obtenidos de la planeación para el correcto funcionamiento de la organización, mientras que el 50% restante manifiesta que si se tiene establecido estándares de evaluación pero no se toma ninguna acción.

Debido a la inexistencia de una planificación anual, se pudo determinar que es muy difícil efectuar un control adecuado, ya que las metas que se plantean se las hacen de manera verbal en las reuniones, motivo por el cual no se puede cuantificar el grado de cumplimiento de las mismas. Entonces, se puede determinar que por el momento la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., no cuenta con un plan de trabajo, todo lo que realizan lo hacen de manera esporádica, la única persona que les guía es el Gerente General.

4. ¿El software y hardware utilizado es el adecuado para EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.?

Cuadro N°4

Software y Hardware

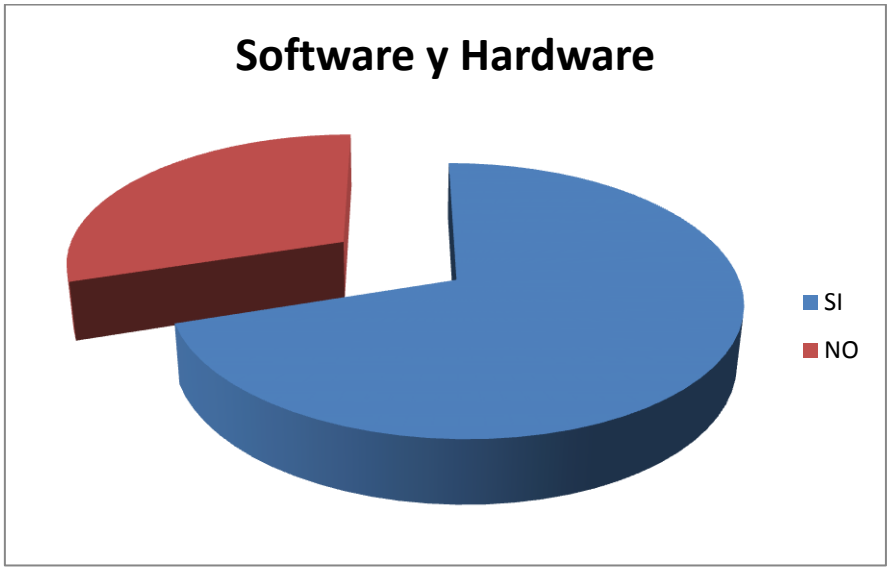
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	7	70%
2	NO	3	30%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 7

Software y Hardware



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

El 70% del talento humano entrevistado, declararon que si es adecuado el software y hardware que utilizan actualmente por lo que se encuentra diseñado estrictamente para sus necesidades, cumplen con las nuevas exigencias legales. Mientras que el 30% del talento humano se encuentra inconforme con el software y hardware ya que no se encuentran capacitados para el manejo del sistema.

5. **¿Se han impartido cursos de capacitaciones relevantes e importantes en su área de trabajo?**

Cuadro N°5

Capacitación

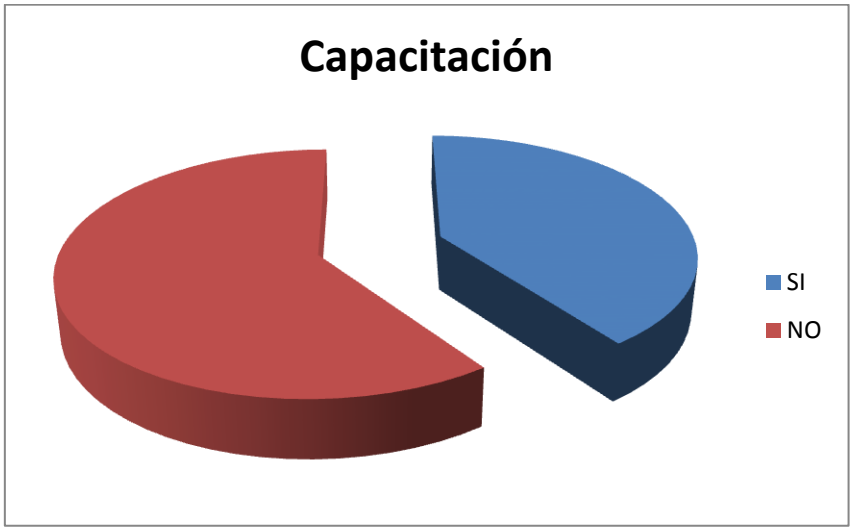
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	4	40%
2	NO	6	60%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 8

Capacitación



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

El 40% del talento humano entrevistado manifiesta que ha sido capacitado periódicamente, mientras que el 60% de personal revela la falta de capacitación lo que ha afectado el desempeño individual y organizacional.

La alta dirección debe permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, quienes los precisan y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, y habilidades necesarias. Para asegurar que la capacitación sea oportuna y esté enfocada en los aspectos prioritarios de la empresa.

6. **¿Los Objetivos organizacionales han sido debidamente socializados?**

Cuadro N°6

Objetivos organizacionales

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	3	30%
2	NO	7	70%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 9

Objetivos Organizacionales

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

De acuerdo al talento humano entrevistado, el 30% ha manifestado conocer los objetivos organizacionales, mientras que el 70% revela no conocer los objetivos organizacionales lo que refleja la falta de comunicación de la alta gerencia.

La rapidez y eficiencia de la socialización determinan la lealtad, el compromiso, la productividad de los empleados, así como su permanencia o salida. La estabilidad y eficiencia de la organización dependerán de las habilidades que tengan éstas para socializar a sus componentes.

7. **¿Conoce usted los planes de incentivos laborales?**

Cuadro N°7

Incentivos

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	4	40%
2	NO	6	60%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 10

Incentivos

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

En la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. según el 40% de talento humano entrevistado manifiesta que conoce la existencia de planes e incentivos laborales lo cual incrementa la satisfacción del cliente interno, mientras que el 60% desconoce la existencia de planes e incentivos a empleados lo que puede ocasionar la disminución del desempeño, incrementar el nivel de quejas o conducir a los empleados a buscar un empleo diferente.

8. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

Cuadro N°8

Cargas de Trabajo

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	6	60%
2	NO	4	40%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus
Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 11
Cargas de Trabajo

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Según las entrevistas realizadas en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., el 60% de talento humano entrevistado afirma que cargas de trabajo están bien repartidas, lo que ocasiona que la mayoría de los trabajadores realicen un trabajo eficiente, mientras que el 40% del talento humano manifiesta que no están correctamente repartidas las cargas laborales por lo que genera inconformidad y malestar en la realización de las actividades.

9. **¿Considera usted que la satisfacción del cliente es importante a la hora de prestar su servicios?**

Cuadro N° 9

Satisfacción del Cliente

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	7	70%
2	NO	3	30%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 12

Satisfacción del Cliente

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Al realizar las encuestas en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. se pudo evidenciar que el 70% de talento humano entrevistado considera la importancia de la satisfacción del cliente al momento de prestar el servicio, ya que obviamente si los clientes están más satisfechos serán más fieles y por tanto nos darán mayores ingresos durante un mayor período de tiempo, mientras que el 30% del talento humano opina no ser importante la satisfacción del cliente al momento de prestar sus servicios ya que al igual no existe una satisfacción del cliente interno.

10. ¿Las actividades que realiza le fueron notificadas de una forma?

Cuadro N°10

Notificaciones

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	Escrita	7	70%
2	Verbal	3	30%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 13

Notificaciones

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Según las entrevistas realizadas al talento humano de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A presentan que el 70% de talento humano fueron notificados de forma escrita donde se encuentra detallado los diferentes tipos de obligaciones y deberes de los trabajadores, mientras que el 30% afirma que fueron notificados de forma verbal lo que ha ocasionado la falta de conocimientos en las actividades a realizar, donde se puede evidenciar ineficiencia en los procesos de comunicación.

11. ¿Las herramientas de trabajo que utiliza le permiten desarrollar su labor satisfactoriamente?

Cuadro N°11

Herramientas

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	8	80%
2	NO	2	20%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 14

Herramientas

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Según el 80% de talento humano entrevistado manifestó que las herramientas de trabajo que utilizan actualmente les permite desarrollar su labor satisfactoriamente, mejorando y aumentando la productividad a la empresa, mientras que el 20% restante del talento humano indico que las herramientas que utilizan no le permiten realizar sus actividades por el desconocimiento y la falta de capacitación.

Encuesta al Talento Humano

Factor Calidad

1. **¿Las actividades que se han planificado con anticipación están siendo utilizadas?**

Cuadro N° 12

Actividades

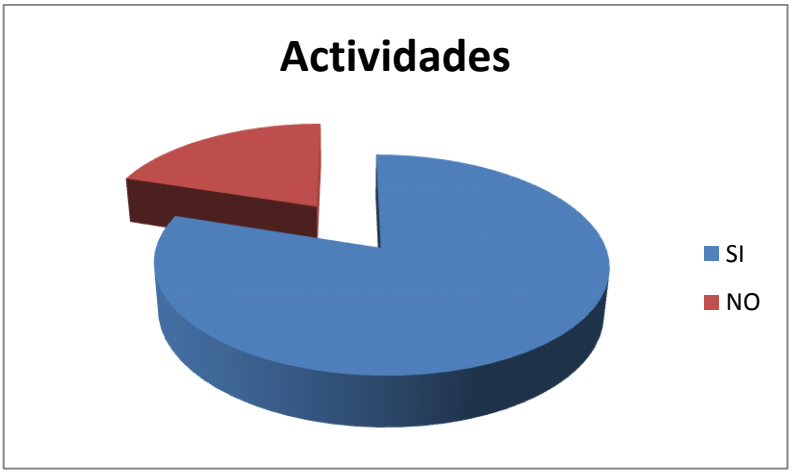
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	8	80%
2	NO	2	20%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 15

Actividades



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas al talento humano indican que el 80% de trabajadores planifican las actividades con anticipación que van a ser realizadas durante la semana donde quedan documentadas las actividades a realizarse así como el responsable, mientras que el 20% de talento humano indico el desconocimiento de planificación con anticipación de actividades a realizarse lo que dificulta el cumplimiento del cronograma de actividades.

2. **¿Dispone de un procedimiento para el control de documentos?**

Cuadro N°13

Control de Documentos

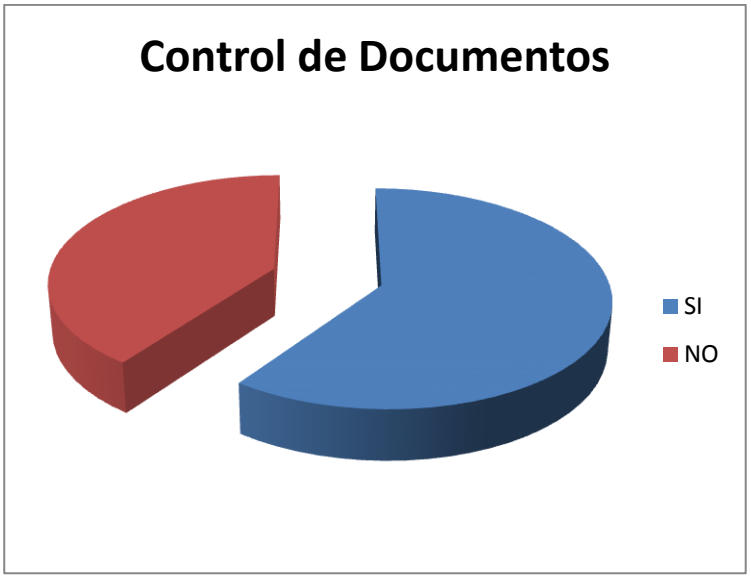
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	6	60%
2	NO	4	40%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 16

Control de Documentos



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas al talento humano de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. se evidencio que el 60% personal dispone de un procedimiento establecido por la empresa para el control de documentos, mientras que el 20% de talento humano revelo que no existe un procedimiento para el control de documentos lo que evidencia la falta de socialización de la alta dirección.

3. **¿Los estándares de servicio se encuentran documentados aprobados socializados e implementados**

Cuadro N°14

Servicio Estandar

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	7	70%
2	NO	3	30%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 17

Servicio Estándar

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos al realizar las encuestas se ha encontrado que el 70% de talento humano opina existe un estándar en el servicio que brindan y por ende se encuentra documentado, aprobado por la alta dirección, socializados a los trabajadores e implementados, mientras que el 30% restante considera la inexistencia de un estándar en un servicio brindado, lo que da como resultado la ineficiencia en los procesos de comunicación.

4. **¿Cómo se asegura la alta dirección de que los requisitos del cliente se cumplieron y éste queda satisfecho?**

Cuadro N°15

Requisitos del Cliente

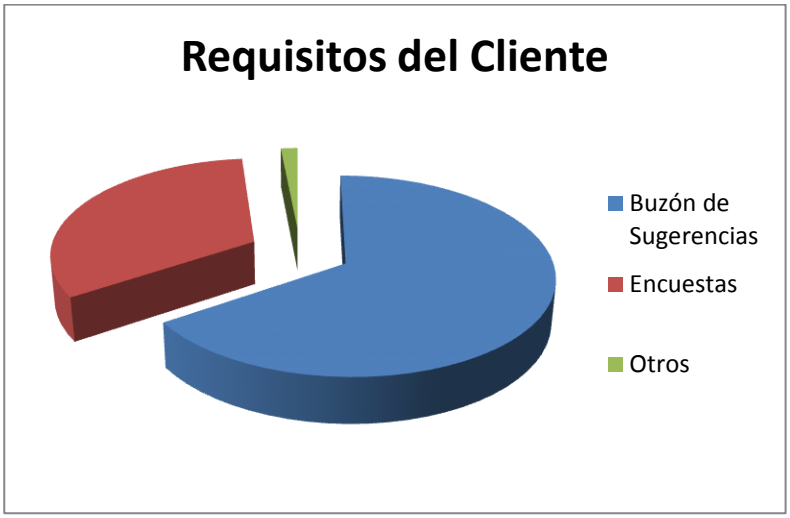
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	Buzón de Sugerencias	10	100%
2	Encuestas	0	0%
3	Otros	0	0%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 18

Requisitos del Cliente



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Según las entrevistas realizadas en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano C.A.indican que se tiene un buzon de sugerencias para identificar y analizar los problemas que se dan para que el cliente quede satisfecho.

5. ¿Conoce usted si existen política de calidad?

Cuadro N°16

Política de Calidad

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	0	0%
2	NO	10	100%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 19

Política de Calidad

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

El 100% de talento humano entrevistado manifesto el desconocimiento de una politica de calidad donde se puede evidenciar la falta de compromiso de la direccion, asi como la falta de comunicación y socializacion para implementar un sistema de gestion de calidad orientado a la atencion del cliente y a la mejora continua.

6. ¿Existen un estándar para la prestación de servicio?

Cuadro N°17

Servicio Estándar

No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	5	50%
2	NO	5	50%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 20

Servicio Estándar

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Como se determina en la pregunta numero 3 de las encuestas dirijidas al talento humano, factor calidad el 50% opina existe un estándar en el servicio que brindan lo que ayuda a crear una cultura de calidad, mientras que el 50% de talento humano considera la inexistencia de un estándar en un servicio brindado lo que se evidencia la falta de comunicación en los procesos.

7. **¿considera que existe un el clima laboral apropiado?**

Cuadro N° 18

Clima Laboral

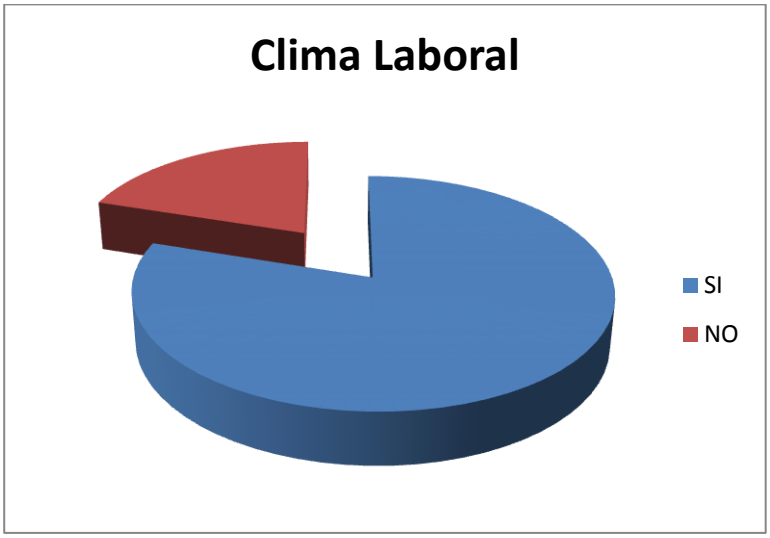
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	7	70%
2	NO	3	30%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 21

Clima Laboral



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Según el 70% del talento humano encuestado informa que consideran el clima laboral es el apropiado apropiado en la empresa lo que permite el trabajo en equipo y a su vez un mejor servicio al cliente, mientras que el 30% de talento humano opina que no existe el clima laboral apropiado en la empresa asi como como no hay una satisfaccion total del cliente interno.

8. **¿A su criterio es adecuada la remuneración que percibe de acuerdo a las actividades que realiza?**

Cuadro N°19

Remuneración

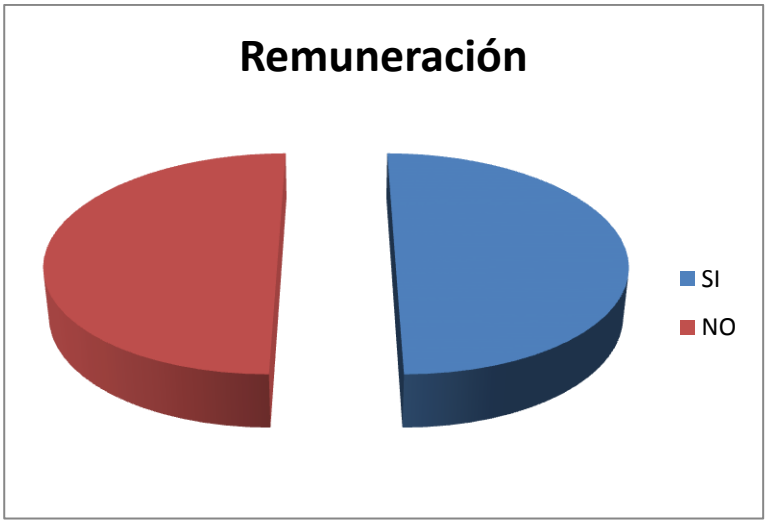
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	5	50%
2	NO	5	50%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 22

Remuneración



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

De acuerdo a las respuestas del talento humano, el 50% esta de acuerdo con la remuneracion que percibe según las actividades que realizan, ya que se basa en el salario sectoriales en este caso las remuneraciones a los trabajadores se basan al salari basico del sector turistico, mientras que el 50% restante no esta de acuerdo con la remuneracion que percibe ya que las actividades que realizan sobrepasan el tiempo de trabajo.

9. **¿Cree usted que obtiene probabilidad de crecimiento laboral en la Empresa?**

Cuadro N° 20

Probabilidad de Crecimiento

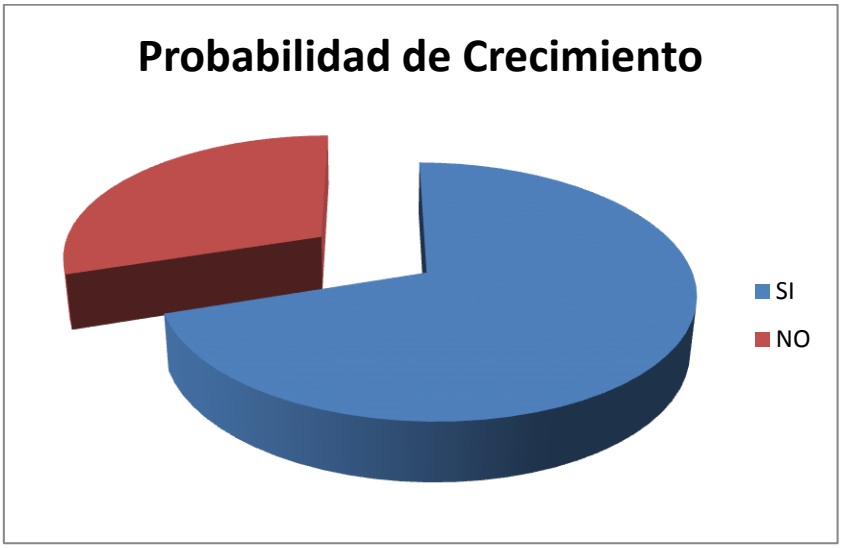
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	SI	7	70%
2	NO	3	30%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 23

Probabilidad de Crecimiento



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Al realizar las encuestas al talento humano se encontro que el 70% considera que existe probabilidad de crecimiento en la empresa lo que ocasiona trabajadores eficientes y eficaces, mientras que el 30% de talento humano entrevistado indico que no existe probabilidad de crecimiento en la empresa, lo que se evidencia un factor de insatisfacción en los trabajadores.

Encuesta a Clientes

1. **Usted Estuvo aquí por:**

Cuadro N° 21

Estadía

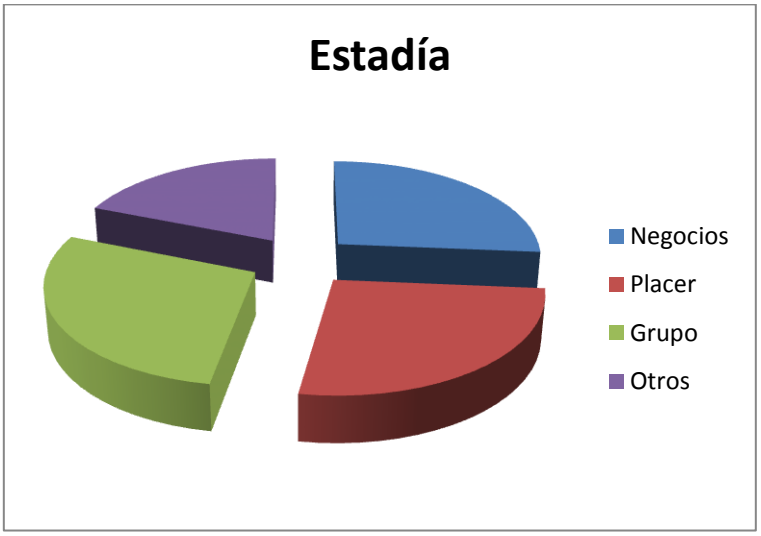
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	Negocios	25	25%
2	Placer	25	25%
3	Grupo	26	27%
4	Otros	19	18%
	Total	**95**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 24

Estadía



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

De acuerdo a las encuestas efectuadas a los clientes de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., se puede observar resultados equitativos entre visitas por negocios y placer de los clientes que asisten frecuentemente al hotel, mientras que el 27% indico su estadia grupal se asume paseos o giras turisticas grupales, el 18% de clientes revelaron que su estadia se debe a otros motivos a los antes indicados.

2. ¿Con respecto a la ubicación del Hotel le pareció?

Cuadro N°22

Ubicación

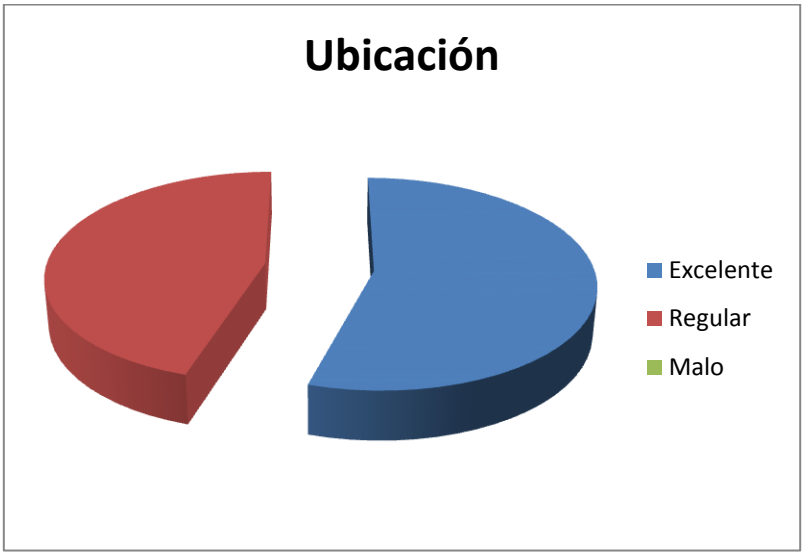
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	Excelente	52	52%
2	Regular	43	43%
3	Malo	0	0%
	Total	**95**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 25

Ubicación



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Los resultados obtenidos muestran que el 52% de los clientes encuestados opinan que la ubicaion de el hotel es excelende, ya que se encuentra estrategicamente ubicada los materiales de construccion utilizados son de primera calidad lo que garantiza seguridad y crea un ambiente agradable a toda clase de turistas, mientras que el 43% de los encuestados manifestaron que la ubicación del hotel no es la adecuada ya que opinan que no se encuentran en un lugar adecuado.

3. **¿En qué medida considera usted el grado de satisfacción en el servicio prestado por EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.**

Cuadro N°23

Grado de Satisfacción

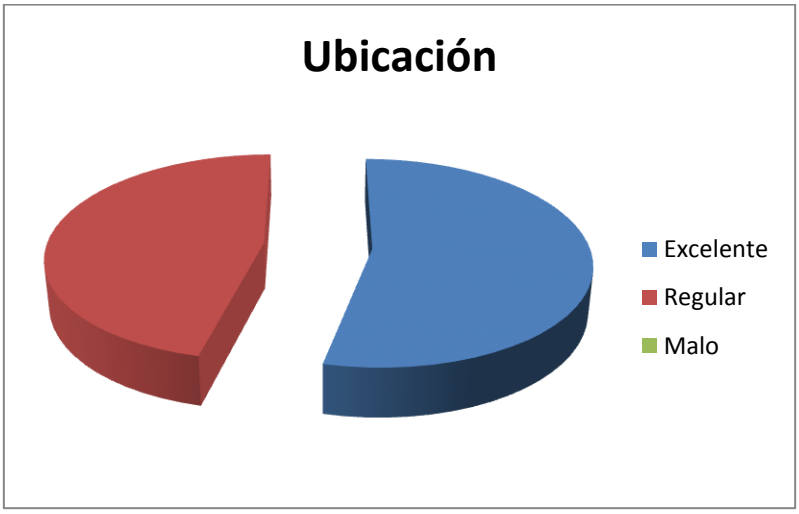
No	Respuestas	No. De Personas	%
1	Excelente	51	51%
2	Regular	44	44%
3	Malo	5	5%
	Total	**95**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 26

Grado de Satisfacción



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Al relizar las encuestas a los clientes de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. se aprecio que eiste una conformidad por parte de los clientes, pues el 51% de los mismo consideran que el servicio recibido es oportuno, eficiente y eficaz, el 44% lo considera en grado medio, mientras que apenas el 5% lo califica con bajo y po ende ineficiente. Además cabe mencionar que el gerente es llamado al momento que lo necesiten según corresponda el caso, es decir, cuando el recepcionista no este en capacidad de hacerse cargo.

4. ¿Cómo valoraría nuestros servicios?

Cuadro N° 24

Recepción

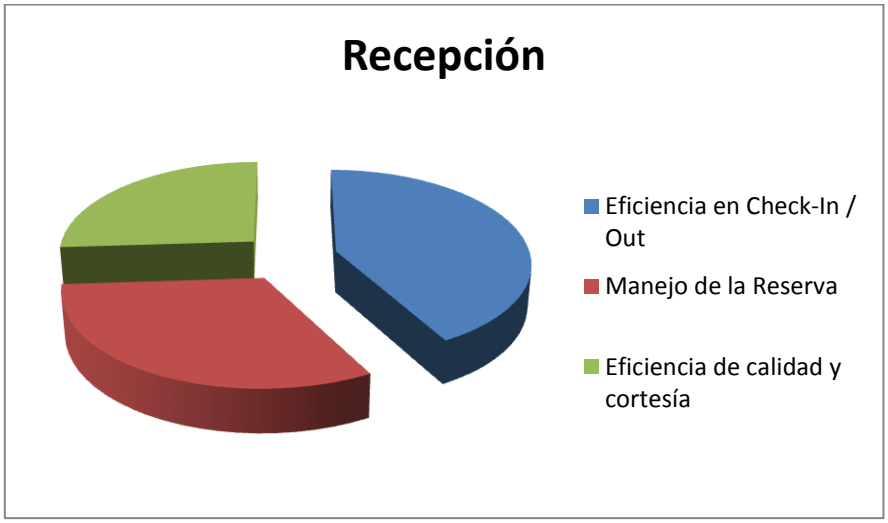
N°	Respuestas	Eficiencia en Check-In / Out	Manejo de la Reserva	Eficiencia de calidad y cortesía	Total	%
1	Excelente	25	10	5	40	42%
2	Regular	15	20	20	55	58%
3	Malo	0	0	0	0	0
	total				**95**	**100%**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 27

Recepción



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

De acuerdo a las encuestas efectuadas a los clientes el 42% de los clientes encuestasos respondieron que en cuanto al servicio de recepción el talento humano es eficiente y eficaz, pues se lo realiza bajo un perfil profesinal de acuerdo a la necesidad en cada puesto de trabajo. Además indican que el personal de recepción han demostrado capacidad, experiencia y conocimientos idóneos al ejecutar sus labore, el 58% de clientes encuestados matifestaron recibir un servicio regular, indican que el talento huamo no son eficientes y eficaces debido a que la atención al momento de entrar y salir no es la adecuada, en la mayoria de ocasiones es necesaria la precensia del gerente para solucionar los problemas.

Cuadro N° 25

Hospedaje

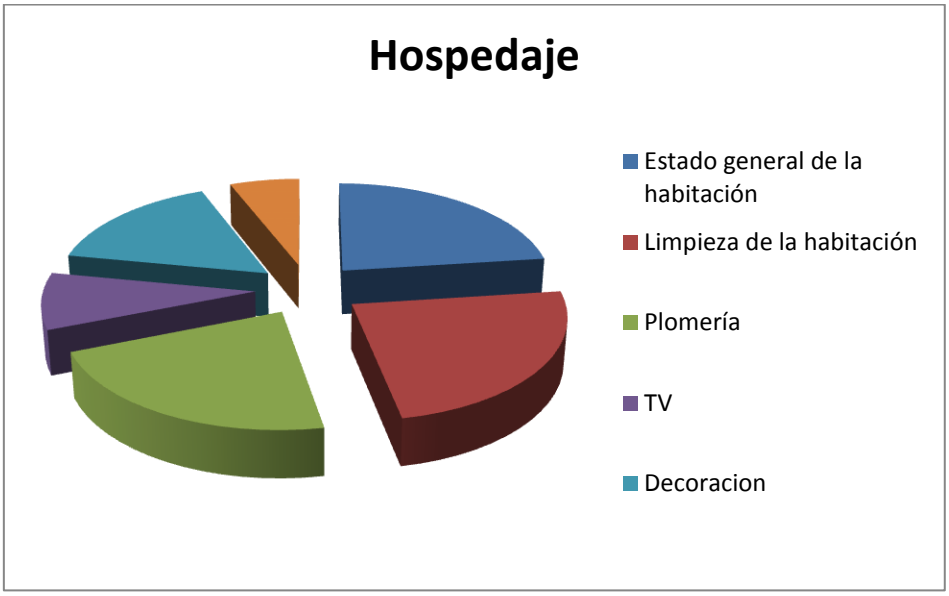
N°	**Respuestas**	**Estado general de la habitación**	**Limpieza de la habitación**	**Plomería**	**TV**	**Decoración**	**Cortesía y buena Disposición**	**Total**	**%**
1	Excelente	9	4	14	4	8	5	44	46
2	Regular	13	19	7	5	7	0	51	54
3	Malo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total							**96**	**100 %**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 28

Hospedaje



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Al realizar las encuestas a los clientes de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costeles C.A., el 46% afirma haber recibido un servicio excelente ya que el cliente considera importante y primordial para visitar las instalaciones de un hotel son la privacidad, y la cortesia y buena disposicion de los empleados, el 54% de los encuestados considera haber recibido un servicio regular donde la mayoria de insatisfacción de los cliente se encuentra en la limpieza de las habitaciones lo que ocasionara perdida de prestigio para la empresa.

Cuadro N° 26

Servicios Adicionales

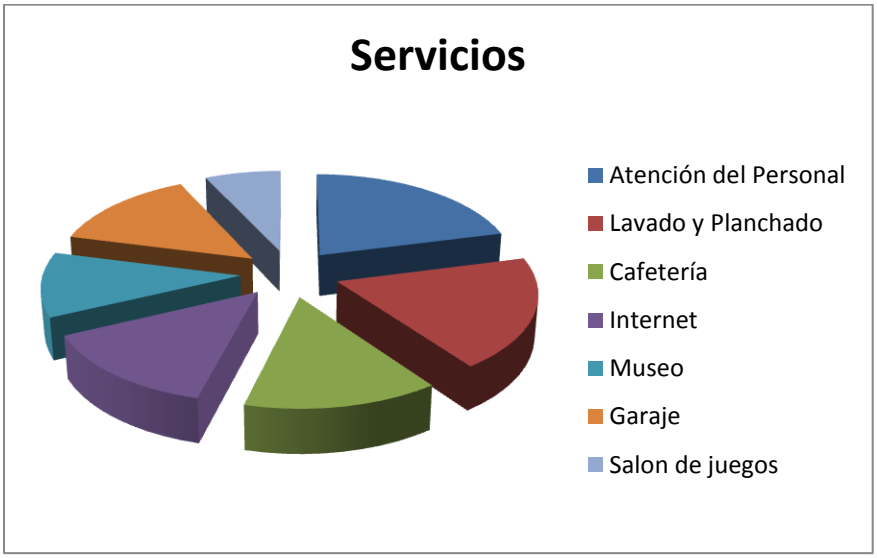
N°	Respuestas	Atención del Personal	Lavado y Planchado	Cafetería	Internet	Museo	Garaje	Salón de juegos	Total	%
1	Excelente	11	6	5	4	8	9	4	47	49
2	Regular	9	11	7	8	2	5	3	45	43
3	Malo	0	1	1	1	0	0	0	3	3
	total								**95**	**95**

Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Figura N° 29

Servicios Adicionales



Fuente: Talento Humano Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

Análisis:

Según las encuestas realizadas a os clientes se encontro que el 49% de encuestados se encuentran satisfechos con los servicios adicionales que brinda el hotel actualmete, a diferencia del 43% de clientes encuestados los cuales indicaron recibir un servicio regular ya que la pincipal queja fue la falta de conexión a internet WiFi, este es un servicio adicional que el hotel ofrece por intermedio de otra empresa para lo cual se debe plantear una alternativa de solución para el mejoramiento de la conexión de internet, el 3% respondió haber recibido un servicio malo, la gerencia debe preocuparse más por la capacitación y concientización de sus empeados en la prestacion de servicos y mejoramiento continuo.

3.7 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

En el mundo un sistema de gestión de calidad paso de ser una ventaja competitiva a convertirse en un requisito mínimo para competir.

Para realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad se tuvo que analizar primero la situación actual de la Emprea Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., para conocer cuáles son sus falencias, y se ha determinado el incumplimiento de los requisitos de la norma ya que existen varias no conformidades.

El principal beneficio de contar con un sistema de gestión de calidad en la Emprea Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., afecta a la organización ya que nos ayuda a cumplir con los objetivos institucionales, permite analizar el desempeño de manera integral de sus actividades gestionando con calidad y detectando oportunidades de mejora ya que implementándolas de manera correcta ayudan a aumentar el desempeño de la organización, el trabajo en equipo es vital para lograr el éxito integrando habilidades y experiencias, la comunicación es más fácil y a la vez permitirá ser más eficaces porque se cumple con el compromiso con los clientes y/o huéspedes para dar un agregado al servicio ya que en la ciudad no existe hoteles que cuenten con certificación ISO, asi mismo satisfacer las necesidades de los clientes para mantener ventajas competitivas que lo diferencien de la competencia porque se harán las cosas de manera más fácil aunque no necesariamente se disminuyan costos.

De esta manera se podrá trabajar por procesos en cada área de prestación de servicios , ya que se tiene documentado los procedimientos que se debe cumplir con los procesos de realización, esto hará más fácil la medición del nivel de satisfacción de los huéspedes.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Comienza en el año de 1946 cuando el Dr. Cesar Arguello Molina Y la Sra. Mercedes Altamirano compran los terrenos a la Fábrica de manufacturas Calero, a la muerte del Dr. Cesar Arguello (1969) pasan a ser propietarios del inmueble la Sra. Martha Arguello y su madre la Sra. Mercedes Altamirano.

Más tarde en el año de 1982 la Sra. Martha Arguello invierte en la construcción de una edificación de dos plantas que se destina en la planta baja un almacén y luego un supermercado, posteriormente se intenta habilitar 5 habitaciones, y se obtiene el permiso de funcionamiento en 1982 como un Hostal de primera categoría, en este proceso trabajan el Sr. Luis Costales y sus tres hijos para el año de 1989 se inicia la planificación de la ampliación de la Hostal que durante estos siete años había crecido hasta contar con 28 habitaciones.

El diseño de la ampliación lo hace el Arquitecto Carlos Velasco Alcívar y con la idea desarrollada en el seno familiar de realizar mediante un sistema de nominado la inversión elástica mismo que contribuye a un tema de tesis de grado de uno de los integrantes de la familia en grado de ingeniero de administración de empresas denominada Inversión Elástica como Mecanismo de Desarrollo Empresarial.

En el año de 1990 se aprueba los planos del proyecto para un edificio que comprende sub. Suelo, planta baja y diez pisos de habitaciones y suites con un Salón Mirador. El proyecto está dividido en tres etapas:

La primera que es el subsuelo, planta baja y tres pisos de habitaciones; la segunda etapa tres pisos más y un salón, la tercera y última etapa que es la fase que hoy en día está por concluirse a finales de año 2010 según la planificación.

Hotel Zeus Internacional situado en la ciudad de Riobamba en la Avenida Daniel León Borja y Duchicela cuenta con 60 habitaciones diseñadas y equipadas para satisfacer a los clientes más exigentes

El Hotel Zeus ofrece los servicios de alojamiento, restauración y servicios complementarios (eventos, catering, etc.)

Habitaciones: Actualmente dispone de 60 habitaciones, clasificadas en estándares de lujo y una suite, distribuidas en seis plantas que proporcionan al huésped la mayor comodidad.

Las habitaciones ofrecen a los clientes un estilo clásico y confortable, sin olvidar ningún detalle.

Suite presidencial divida en dos ambientes: una sala y la habitación, consta de dos televisores, jacuzzi, cama King size, wireless.

Restaurante Atenas: Posee una decoración en madera, capacidad de 60 personas.

Ofrece una amplísima oferta gastronómica durante el día repartido en:

• **Desayuno Buffet:** Donde se puede disfrutar de un completo surtido de productos frescos, con sugerencias para todos los gustos: cereales, fruta cortada, zumos recién exprimidos.

• **Almuerzo:** Una opción desenfadada y ágil para degustar la más completa gastronomía nacional e internacional. Con variedad de opciones para seleccionar como: ensaladas, quesos, embutidos, pastas, arroces, carnes, pescados y postre que varía cada día.

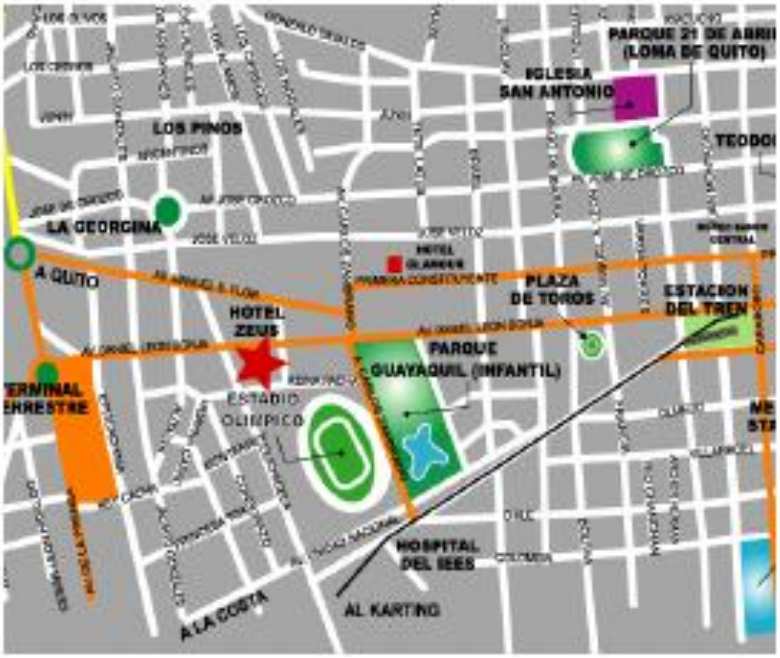
Cafetería la Pérgola: Punto de encuentro del Norte de Riobamba al que acuden los huéspedes y todo tipo de personalidades del mundo de la cultura, del espectáculo y de la política. La Cafetería la Pérgola ofrece un entorno acogedor y tranquilo en el que se puede disfrutar de un cóctel, una copa de champagne ó una ligera ensalada, todo esto servido por un excepcional equipo de profesionales.

Sala de convenciones y Eventos: El Hotel Zeus Internacional dispone de tres salones, concebidos para realizar convenciones, banquetes, cócteles y comidas de trabajo. Los salones están perfectamente equipados y son adaptables a las necesidades de cualquier tipo

de acontecimiento, con una capacidad máxima de 250 personas. En la planta baja se dispone del Salón Cascada, con una capacidad de 60 personas. Asimismo, en la primera planta se encuentra el denominado Salón Bacos con una capacidad de 40 personas, los dos salones se unifican en forma de L con una puerta de comunicación para proporcionar más amplitud y comodidad.

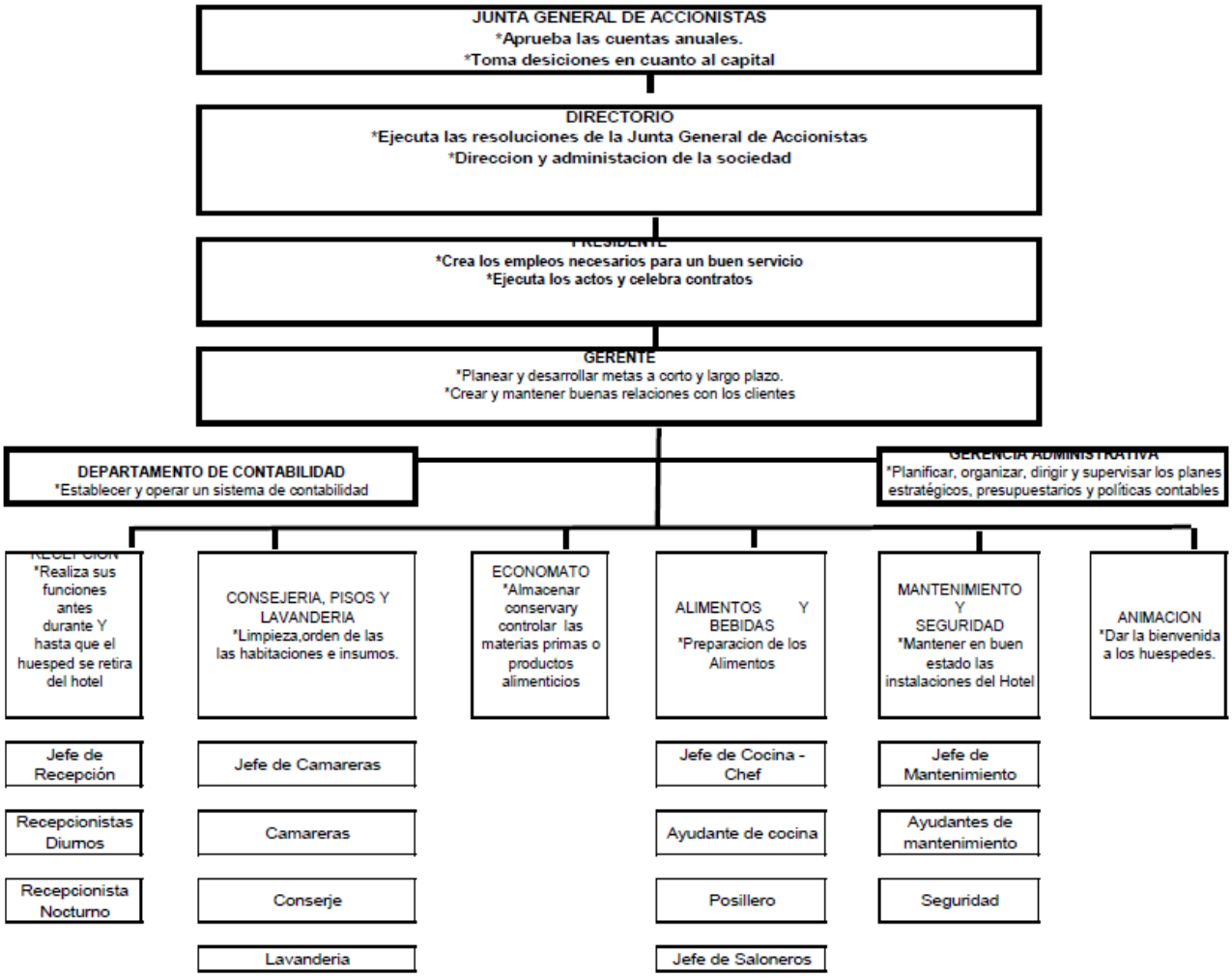
En el pent-house del Hotel se encuentra el salón Mirador con una capacidad de 250 personas ideal para grandes eventos y convenciones, además que posee una hermosa vista ya que se puede ver la Ciudad.

Ubicación Hotel Zeus Internacional



Fuente: Hotel Zeus

Organigrama Hotel Zeus Internacional



Fuente: Hotel Zeus

4.1 TITULO

"Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., de la ciudad de Riobamba, Provincia De Chimborazo"

4.1.1 Objetivo y Campo de Aplicación

4.1.1.1 Generalidades

El sistema de Gestión de Calidad está estructurado en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

4.1.1.2 Aplicación

El sistema de Gestión de Calidad será aplicado a toda la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., comprendiendo la prestación de alojamiento.

4.1.2 Normatividad de Referencia

Durante el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

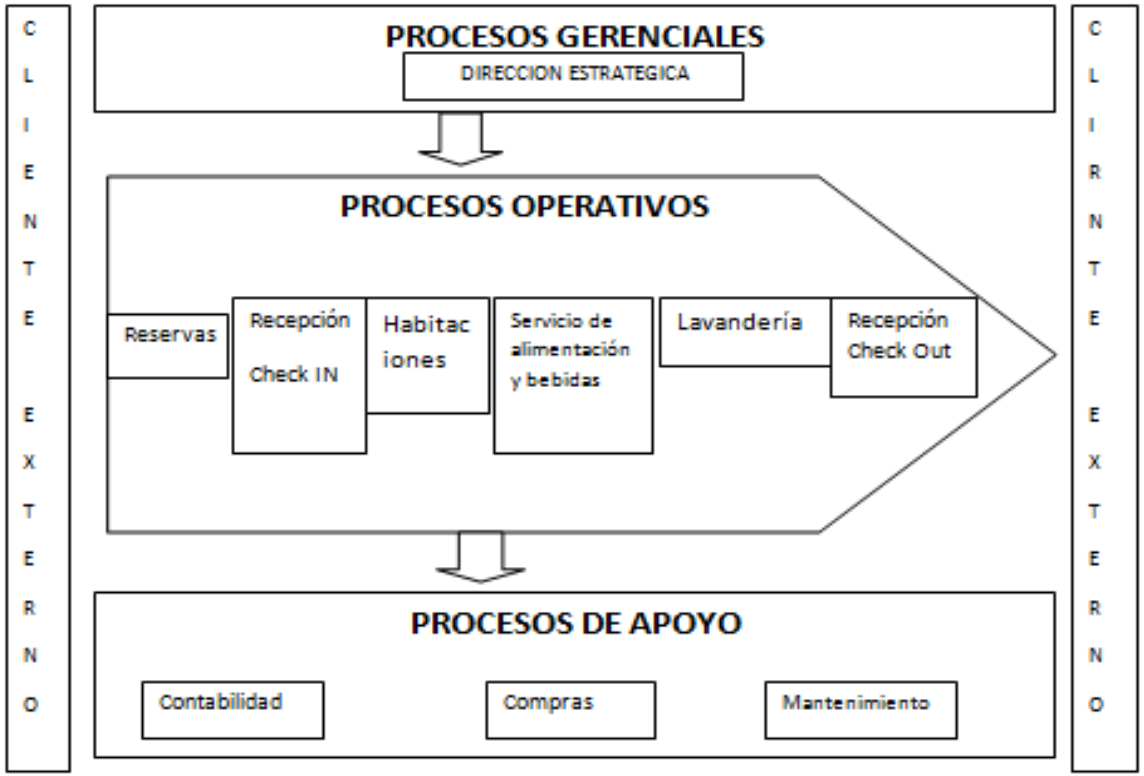
- ✓ Constitución Política de la Republica del Ecuador
- ✓ Ley de Compañías
- ✓ Ley de régimen tributario interno y su reglamento
- ✓ Código de trabajo
- ✓ Ley de seguridad social
- ✓ Código de comercio
- ✓ Ley de Turismo
- ✓ Reglamento general de actividades turísticas
- ✓ Reglamento de Aplicación a la ley de turismo
- ✓ Permisos de funcionamiento
- ✓ Norma ISO 9001:2008

4.1.3 Sistema de Gestión de Calidad

4.1.1.3 Requisitos Generales (Macro proceso)

Figura N° 30

Macro proceso de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.



Fuente: Archivo Hotel Zeus

Elaborado por: Lucía Méndez

4.1.1.4Requisitos de la Documentación

4.1.1.4.1 Generalidades

El equipo de Alta Dirección de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., establecerá, documentará, implementará, mantendrá y mejorará el Sistema de Gestión de la Calidad.

Dentro de los requisitos generales esta documentación y registros necesarios para establecer, desarrollar y mantener un sistema de gestión de calidad para apoyar la operación eficaz de los procesos de la organización, los cuáles son las siguientes:

a) Política de Calidad

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., brinda un servicio de hospedaje de calidad destinado a turistas nacionales y extranjeros, en base a su gestión de procesos que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente y/o huésped, con un compromiso del talento humano, mediante la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad.

b) Objetivos de Calidad

- Satisfacer al cliente en todas sus necesidades y elevar sostenidamente su percepción de satisfacción
- Implementar el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2008
- Realizar una transición de lo funcional a la gestión por procesos.
- Brindar una atención personalizada de acuerdo a sus requerimientos
- Implementar encuestas permanentes para medir el nivel de satisfacción de los clientes.
- Mejorar constantemente mediante una autoevaluación
- Implementar Auditorías Internas.
- Monitorear el correcto funcionamiento de las áreas de gestión dentro del Hotel.

- Optimizar al máximo todos los recursos existentes en el Hotel para la comodidad del huésped
- Tomar como base la política de calidad todas las sugerencias que puedan venir de nuestros clientes.
- Responsabilizar a cada empleado del Hotel de la calidad de lo que hace, orientando la gestión hacia la satisfacción del cliente interno y externo, considerando conveniente tomar el compromiso de avanzar hacia un desarrollo.
- Capacitar continuamente al personal.
- Disminuir al máximo el número de quejas de los clientes.
- Potenciar la comunicación entre áreas de gestión la alta gerencia.

4.1.1.4.1.2 Manual de Calidad

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., se dedica a la prestación de servicios de alojamiento, restaurante y servicios de banquetes de eventos, servicio de catering.

El manual de calidad se gestionará de acuerdo al procedimiento y control de documentos.

INDICADORES GLOBALES

FORMULA	ACTUALIDAD	IMPLEMENTACION SGC	ANALISIS
INDICE DE SATISFACCIÓN			
$\frac{N° \, de \, Quejas}{N° \, de \, Clientes \, atendidos}$	$\frac{3}{98} * 100 = 3.06\%$	$\frac{1}{98} * 100 = 1.02\%$	Con la aplicación del SGC se obtendrá un nivel de conformidad del 98.98% en los clientes, incrementando la satisfacción en los clientes.
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS			
$\frac{Procesos \, Eficientes}{Total \, de \, Procesos}$	$\frac{8}{12} * 100 = 66.67\ \%$	$\frac{11}{12} * 100 = 91.67\%$	Se lograra obtener el 91.67% en el desempeño de los procesos con la implementación del SGC.
EFICIENCIA EN EL MANEJO DE RECURSOS			
$\frac{Utilización \, del \, presupuest}{total \, de \, presupuesto}$	$\frac{26\,000}{30\,000} * 100 = 86.67\%$	$\frac{30\,000}{30\,000} * 100 = 100\%$	Al realizar la implementación se lograra la utilización del 100% del presupuesto anual incrementando la

			eficiencia en el manejo de sus recursos.
EFICACIA DEL SISTEMA			
$\frac{Horas\ Caídas\ del\ Sistema}{Horas\ Trabajadas}$	$\frac{5}{160} * 100 = 3.12$	$\frac{3}{160} * 100 = 1.88\%$	Al implementar el SGC se alcanzara el 98.12% de eficacia en el sistema, lo que disminuye considerablemente la ineficiencia del personal administrativo y operativo.
CONFORMIDAD CON LA NORMA			
$\frac{\%\ de\ Aplicación\ de\ la\ norma}{\%\ obligatorio\ de\ cumplimiento\ de\ la\ norma}$	$\frac{9\%}{100\%} = 9\%$	$\frac{95\%}{100\%} = 95\%$	La empresa actualmente no realiza sus procedimientos en conformidad con la norma lo que ha ocasionado graves no conformidades. Mediante la aplicación de la norma se podrá observar procedimientos más eficientes y eficaces.

Indicadores para el Control de Gestión

ÁREA CLAVE	CRITERIO	INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO
Gerencia de Habitaciones	Eficiencia	Ocupación de Habitaciones	$\frac{Habitaciones\ Ocupadas}{Habitaciones\ Disponibles}$	$\frac{49}{66} * 100 = 74.24\%$
		Tarifa Promedio	$\frac{Ingresos\ por\ Habitaciones}{Habitaciones\ Ocupadas}$	$\frac{36.19}{49} * 100 = 73.85\ \%$
	Calidad	Calidad del Servicio	$\frac{N°\ de\ quejas\ recibidas}{N°\ de\ Clientes}$	$\frac{2}{98} * 100 = 2.04$
Gerencia de Alimentos y Bebidas	Eficiencia	Ingreso Promedio restaurante	$\frac{Ingreso\ del\ Restaurante}{No.\ de\ Platos\ Servidos}$	$\frac{1900}{900} * 100 = 211.11$
		Ocupación del Restaurante	$\frac{Clientes\ Atendidos}{Capacidad\ del\ Restaurante}$	$\frac{57}{70} * 100 = 81.42$
	Calidad	Calidad del Servicio	$\frac{N°\ de\ Quejas\ Recibidas}{N°\ de\ Clientes\ Atendidos}$	$\frac{2}{57} * 100 = 3.50$

Indicadores para el Control de Gestión

ÁREA CLAVE	CRITERIO	INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO
Gerencia de recursos Humanos	Cobertura de Capacitaciones	Capacitaciones	$\frac{N° \, de \, Trabajadores \, Capacitados}{N° \, de \, Trabajadores}$	$\frac{8}{10} * 100 = 80\%$
	Eficiencia	Proporción de Tiempo dedicado a Capacitaciones	$\frac{Horas \, de \, Capacitaciones}{Horas \, trabajadas}$	$\frac{60}{160} * 100 = 37.50$
Gerencia de Mantenimiento	Eficiencia	Costo Servicio	$\frac{Costo \, de \, Servicio}{Total \, Ingresos}$	$\frac{3000}{10\,000} * 100 = 30\%$
	Calidad	Calidad del Servicio	$\frac{N° \, de \, Quejas \, Recibidas}{N° \, de \, Clientes}$	$\frac{2}{98} * 100 = 2.04$
Gerencia de Sistemas	Eficiencia	Interrupciones Del sistema	$\frac{Horas \, Caídas \, del \, Sistema}{Horas \, Trabajadas}$	$\frac{5}{160} * 100 = 3.12$
Gerencia de Control y Gestión Financiera	Oportunidad	Plazo de Cobro a Clientes	$\frac{Cuentas \, por \, Cobrar \, Clientes}{Ventas} * 365$	$\frac{4\,500}{10\,000} * 365 = 164.25$
		Plazo de Pago a Proveedores	$\frac{Cuentas \, por \, Pagar \, Proveedores}{Compras} * 365$	$\frac{2\,500}{4\,000} * 365 = 228.12$

INDICADORES DE EFICIENCIA DE PROCESOS

PROCESOS GERENCIALES		
	FORMULA	**CALCULO**
Dirección Estratégica	$\frac{N° \, de \, objetivos \, alcanzados}{Total \, de \, Objetivos \, Planificados}$	$\frac{8}{14} * 100 = 57.14\%$
PROCESOS OPERATIVOS		
Reservaciones	$\frac{Reservaciones \, Confimadas}{Total \, de \, Reservaciones}$	$\frac{95}{100} * 100 = 95\%$
Recepción Check In / Check Out	$\frac{Tiempo \, de \, Registro \, de \, Huesped}{Tiempo \, estandar \, de \, registro}$	$\frac{7 \, min.}{5 \, min.} = 1.4\%$
Habitaciones	$\frac{Habitaciones \, por \, Asear}{Total \, de \, Habitaciones}$	$\frac{38}{60} * 100 = 63.33\%$
Servicios de Alimentación y bebidas	$\frac{Tiempo \, de \, elaboracion \, del \, plato}{tiempo \, estandar \, de \, preparación}$	$\frac{15 \, min}{10 \, min.} = 1.5\%$
Lavandería	$\frac{Numero \, de \, piezas \, recibidas}{Total \, de \, piezas}$	$\frac{228}{360} * 100 = 63.33$
PROCESOS DE APOYO		
Contabilidad	$\frac{Numero \, de \, Registros \, Contables \, Realizados}{Total \, de \, Registros \, Contables}$	$\frac{69}{80} * 100 = 86.26\%$

Compras	$\frac{Cuentas\ por\ Pagar\ proveedores}{Total\ de\ Compras}$	$\frac{2500}{4000} * 100 = 62.5\ \%$
Mantenimiento	$\frac{Nuemro\ de\ reparaciones}{total\ de\ reparaciones}$	$\frac{9}{15} * 100 = 60\%$

TABLA DE INVERSION DEL SGC

INVERSION	VALOR
Asesorías En Gestión De Calidad	$ 5 000.00
Auditoría Externa	$ 9 000.00
Auditoria De Otorgamiento	$ 25 000.00
Auditoria De Seguimiento	$ 15 000.00
Capacitaciones Empleados	$ 6 000.00
Contratación De Empleados	$ 9 000.00
Equipos De Computación	$ 5 000.00
Suministros De Oficina	$ 1 500.00
Sistema Informático	$ 8 000.00
Total	$ 83 500.00

CONCLUSIONES

- Por medio de un análisis teórico efectivamente se encontraron razones suficientes, teóricamente comprobadas para recomendar LA APLICACIÓN DE UN Sistema de Gestión de Calidad.

- A través de un análisis de resultados realizado con la metodología empírica utilizando las encuestas al talento humano y clientes de las Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., hemos elaborado un análisis y tabulación de los datos recolectados determinando así la situación actual, donde hemos podido detectar la falta de documentación de las actividades que se realizan en las áreas administrativas, económicas, tecnológicas y la prestación del servicio, además de mostrarnos que no se aplica calidad, por lo que hemos diseñado el Sistema de gestión de Calidad.

- La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., se ha propuesto la misión de llegar a satisfacer a todos sus clientes proporcionando un servicio personalizado y la visión de convertirse en los próximos cinco años en el mejor hotel de la ciudad de Riobamba reconocida por la calidad en los servicios que ofertan y por la comodidad que prestan sus instalaciones.

- El manual de calidad propuesto es una herramienta que documentará al Sistema de Gestión de Calidad del hotel, en el se profundizan temas relacionados al conjunto de guías que servirán de autoevaluación al hotel.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere implementar el Sistema de Gestión de Calidad, y delegar al responsable SE LA IMPLENTACION de la dirección el funcionamiento y control del mismo.

- Destinar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de calidad que hemos diseñado, considerado todos los parámetros establecidos conforme lo indica la Norma ISO 9001:2008 y poner a disposición del talento humano y demás usuarios que se considere los documentos exigidos por la norma.

- Diseñar un plan de auditorías periódicas, no superiores a 6 meses, para verificar la implementación y el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma.

- Realizar una socialización y capacitación por parte de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A, a todo su talento humano sobre la importancia de la calidad y la satisfacción que se debe dar a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

MÜNCH, L. (2007). *Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México. Pearson Educación.

NAVA, V. (2010). ISO 9001:2008 *Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua.* México. Limusa.

VARGAS, M. & **ALDANA,** L. (2012). *Calidad y servicio conceptos y herramientas.* Bogotá. Ecoe Ediciones.

FONTALVO, T. & **VERGARA**, J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Cartagena. Eumed.

BESTERFIELD, D. (2009). Control de Calidad. México. Pearson Educación.

ANEXOS

ANEXO 1

EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A

ENCUESTA AL TALENTO HUMANO

OBJETIVO:

Conocer la situación actual de la EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A. para determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades en referencia a lo administrativo, tecnológico y prestación del servicio.

ALCANCE:

La encuesta está dirigida a todo el talento humano que labora en las distintas áreas de la EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.

1. **¿EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A. tiene estructurado organigramas y manuales para su funcionamiento?**

   Si □

   No □

2. **¿El liderazgo en EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A. consta de autoridad, delegación y supervisión?**

   Si □

   No □

3. **¿Se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos de la planeación?**

Si □

No □

4. **¿El software y hardware utilizado es el adecuado para EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.?**

Si □

No □

5. **¿Se han impartido cursos de capacitaciones relevantes e importantes en su área de trabajo?**

Si □

No □

6. **¿Los Objetivos organizacionales han sido debidamente socializados?**

Si □

No □

7. **¿Conoce usted los planes de incentivos laborales?**

Si □

No □

8. **¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?**

Si □

No □

9. **¿Considera usted que la satisfacción del cliente es importante a la hora de prestar su servicios?**

Si □

No □

10. ¿Las actividades que realiza le fueron notificadas de una forma?

Escrita □

Verbal □

11. ¿Las herramientas de trabajo que utiliza le permiten desarrollar su labor satisfactoriamente?

Si □

No □

12. ¿Qué entiende por calidad?

……
……
……
……

ANEXO 2

EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.

ENCUESTA A CLIENTES

OBJETIVO:

Identificar el grado de satisfacción de los clientes en la prestación del servicio de EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.

ALCANCE:

La encuesta está dirigida a clientes de EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A. que han recibido sus servicios.

1. **Usted Estuvo aquí por:**

◯ Negocios ◯ Placer ◯ Grupo ◯ Otros

2. **¿Con respecto a la ubicación del Hotel le pareció?**

◯ Excelente ◯ Regular ◯ Malo

3. **¿En qué medida considera usted el grado de satisfacción en el servicio prestado por EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.**

◯ Excelente ◯ Regular ◯ Malo

4. ¿Cómo valoraría nuestros servicios?

RECEPCIÓN	**Excelente**	**Regular**	**Malo**
Eficiencia en Check-In / Out	◯	◯	◯
Manejo de la Reserva	◯	◯	◯
Eficiencia de calidad y cortesía	◯	◯	◯

HOSPEDAJE	**Excelente**	**Regular**	**Malo**
Estado general de la habitación	◯	◯	◯
Limpieza de la habitación	◯	◯	◯
Plomería	◯	◯	◯
TV	◯	◯	◯
Decoración	◯	◯	◯
Cortesía y buena Disposición	◯	◯	◯

	Excelente	Regular	Malo
Atención del Personal	○	○	○
Lavado y Planchado	○	○	○
Cafetería	○	○	○
Internet	○	○	○
Museo	○	○	○
Garaje	○	○	○
Salón de Juegos	○	○	○

5. **¿Que mejoraría a nuestro servicio?**

……
……
……
……

ANEXO 3

EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.

ENCUESTA AL TALENTO HUMANO

FACTOR DE CALIDAD

OBJETIVO:

Conocer la situación actual de la EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A. para determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades en referencia a la calidad del servicio.

ALCANCE:

La encuesta está dirigida al talento humano que labora en el área de gerencia y la administración de EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.

1. **¿Las actividades que se han planificado con anticipación están siendo utilizadas?**

Si □

No □

2. **¿Dispone de un procedimiento para el control de documentos?**

Si □

No □

3. **¿Los estándares de servicio se encuentran documentados aprobados socializados e implementados**

Si □

No □

4. **¿Cómo se asegura la alta dirección de que los requisitos del cliente se cumplieron y éste queda satisfecho?**

Buzón de Sugerencias □

Encuestas □

Otros □

5. **¿Conoce usted si existen política de calidad?**

Si □

No □

6. **¿Existen un estándar para la prestación de servicio?**

Si □

No □

7. **¿considera que existe un el clima laboral apropiado?**

Si □

No □

8. **A su criterio es adecuada la remuneración que percibe de acuerdo a las actividades que realiza?**

Si □

No □

9. **¿Cree usted que obtiene probabilidad de crecimiento laboral en la Empresa?**

Si □

No □

MANUAL DE CALIDAD

Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
_____	_____	_____
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____

NOMBRE DE LA EMPRESA	Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.
ACTIVIDAD/ SECTOR	Prestación de Servicios/ Sector Turístico Hotelero
DIRECCION	Av. Daniel León Borja s/n y Duchicela
CIUDAD/ PROVINCIA	Riobamba/ Chimborazo
TELÉFONO	032968036 - 032968038
E-MAIL	reservaciones@hotelzeus.com.ec
GERENTE GENERAL	Sra. Martha Arguello
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Ing. Patricio Costales

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PERSONAS AUTORIZADAS	COPIA N°	EMITIDO	TIPO DE FORMATO
Gerente General	MC001	15-09-2015	Digital
Representante de la Dirección	MC002	15-09-2015	Digital
Contador General	MC003	15-09-2015	Digital
Jefe de Operaciones	MC004	15-09-2015	Digital
Auditor del Sistema de Gestión de Calidad	MC005	15-09-2015	Digital

INDICE

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de calidad contiene los aspectos fundamentales del sistema de gestión, en el cuál es el objetivo fundamental de todas las actividades de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., en él se resume la estructura y la experiencia de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. que le llevaran a contar con la confianza de sus clientes.

Un sistema de gestión de calidad surge de la necesidad de contar con una gestión adecuada y de prestar servicios eficientes, para ello debemos lograr la mejora continua en los procesos, determinando así una planificación adecuada de los procesos que se deben cumplir para lograr la aceptación en el servicio.

Asegurando la satisfacción del cliente a través del talento humano y del producto de calidad, es decir, se tendrá un aumento en los beneficios, mejor organización del trabajo, buenas relaciones con los clientes, fidelidad de los clientes, motivación del talento humano.

Entre los beneficiarios al acoger este Sistema de Gestión de Calidad tenemos:

- Satisfacer los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008.
- Documentar las mejores prácticas del hotel.
- Entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de los clientes
- Mejorar la administración global de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.

1.1 MISIÓN

Somos una Empresa Líder que ofrecemos una relación satisfactoria de calidad en el servicio al turista nacional y extranjero otorgando hospitalidad, gastronomía, encanto, armonía, renovación, paisaje y cultura: basados en un desarrollo turístico sostenible en lo social, ambiental y empresarial con nuestro cliente interno y externo demostrando pasión por el servicio.

1.2 VISIÓN

Consolidarse como la mejor alternativa de la ciudad que ofrece gratas experiencia de servicio con estándares de calidad en forma confiable e innovadora enmarcando en una operación sostenible, que contribuya también al desarrollo del potencial humano de quienes conforman la empresa, su entorno socio familiar y que esto incite a otros establecimientos a adoptar esta modalidad operativa,

1.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., brinda un servicio de alojamiento y hospedaje, en base a su gestión por procesos que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente y/o huéspedes con un compromiso del talento humano, mediante la mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad.

3. OBJETIVOS DE CALIDAD, ALCANCE, EXCLUSIONES Y DEFINICIONES

3.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Satisfacer al cliente en todas sus necesidades y elevar sostenidamente su percepción de satisfacción
- Implementar el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2008
- Realizar una transición de lo funcional a la gestión por procesos.
- Brindar una atención personalizada de acuerdo a sus requerimientos
- Implementar encuestas permanentes para medir el nivel de satisfacción de los clientes.
- Mejorar constantemente mediante una autoevaluación
- Implementar Auditorías Internas.
- Monitorear el correcto funcionamiento de las áreas de gestión dentro del Hotel.
- Optimizar al máximo todos los recursos existentes en el Hotel para la comodidad del huésped
- Tomar como base la política de calidad todas las sugerencias que puedan venir de nuestros clientes.
- Responsabilizar a cada empleado del Hotel de la calidad de lo que hace, orientando la gestión hacia la satisfacción del cliente interno y externo, considerando conveniente tomar el compromiso de avanzar hacia un desarrollo.
- Capacitar continuamente al personal.
- Disminuir al máximo el número de quejas de los clientes.
- Potenciar la comunicación entre áreas de gestión la alta gerencia.

3.2 ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad será aplicado a toda la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., comprendiendo la prestación de servicios de alojamiento.

3.3 EXCLUSIONES

Por la naturaleza de las actividades de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. realiza y declara que excluye los siguientes numerales:

3.3.1 Diseño y Desarrollo

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. no realiza el diseño de productos, sólo se dedica a la prestación de servicios de alojamiento.

3.3.2 Identificación y trazabilidad

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. no identifica ni tiene trazabilidad en la prestación de los servicios pues no se considera importante porque no aporta valor a la documentación que ya posee.

3.4 DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, reclamo de cliente, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.

- **Acción de Mejora:** Acción tomada para incrementar la calidad de servicio/producto, previa aportación de sugerencias de cualquier empleado, clientes o colaboradores externos.

- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad/ reclamo de cliente potencial, de un defecto o cualquier situación indeseable para prevenir que se produzca.

- **Aseguramiento de Calidad**: Conjunto de acciones planificadas dentro del sistema de la calidad, y preferentemente demostrables, para proporcionar la confianza adecuada conforme el hotel cumple los requisitos para la calidad.

- **Auditado**: Departamento/área a auditarse.

- **Auditor:** persona calificada para realizar la auditoría de los sistemas.

- **Auditoría de Calidad:** examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y resultados, relativos a la calidad, cumplen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que éstas se llevan a cabo eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos definidos.

- **Calidad:** Conjunto de características del hotel que le confiere la aptitud de satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

- **Calificación de proveedor**: Además de la evaluación de un proveedor, la calificación es la otra faceta que permite acceder la utilidad de control y seguimiento del proveedor.

- **Contrato pedido-aceptado:** Requisitos acordados entre el proveedor o subcontratista y el hotel, y entre esté último y un cliente, cuya información se transmite por medio escrito o informático.

- **Control de Calidad:** Técnicas y actividades de carácter operativo que se utilizan para cumplir los requisitos por la calidad.

- **Evaluación de proveedor:** Además de la calificación de un proveedor, la evaluación es la otra faceta que permite acceder a la utilidad de control y seguimiento del proveedor.

- **Evidencia Objetiva:** Información, comprobante o constatación de hecho, de naturaleza cualitativa o cuantitativa, relativos a la calidad de un bien, o servicio o a la existencia y la implantación de un elemento de los sistemas, que se basan en observaciones, medidas o ensayos, y pueden verificarse.

- **No conformidad/ reclamo del cliente:** incumpliendo de un requisito especificado. Separación o ausencia, en relación a los requisitos especificados, de una o más características de la calidad, incluyendo la de uno o más elementos del sistema de gestión de calidad.

- **No conformidad:** no calidad que detecta un empleado o proveedor.

- **Reclamo de Cliente:** no calidad que detecta un cliente.

- **Oferta:** propuesta que realiza un proveedor o subcontratista al hotel, en respuesta a una previa demanda de información, para participar posteriormente si ambas partes llegan a un acuerdo, en la licitación de un contrato.

- **Política de Calidad:** Directrices y objetivos generales del hotel, relativos a la calidad, tal como expresa la gerencia general.

- **Tratamiento de No Conformidad:** Acción que se lleva a cabo sobre una no conformidad, para resolver en el menor espacio y tiempo.

- **Trazabilidad:** Capacidad para reconstruir la historia, aplicación o localización del hotel mediante identificaciones registradas.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

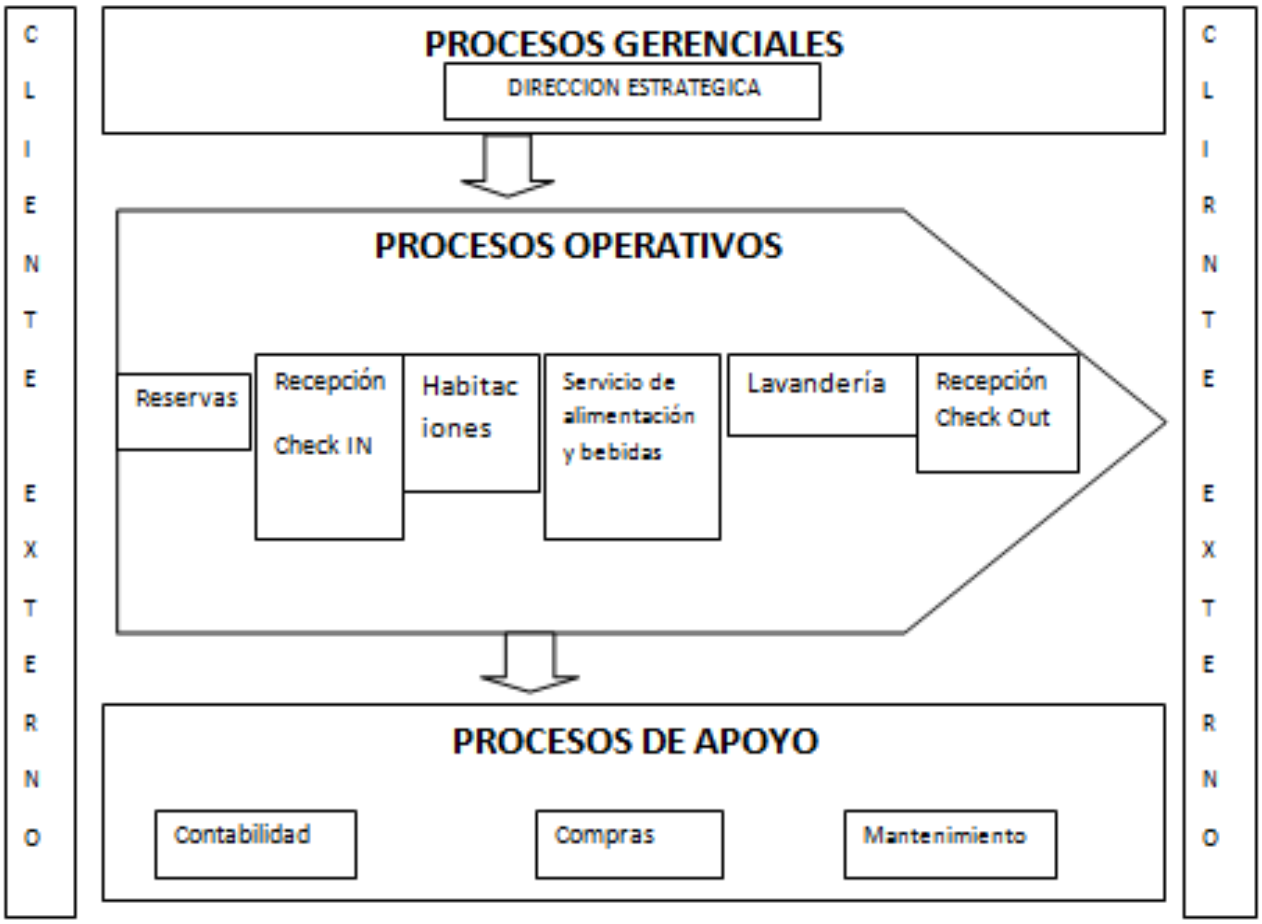
El equipo de Alta dirección de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., establecerá, documentará, implementará, mantendrá y mejorará el Sistema de Gestión de la Calidad.

Dentro de los requisitos generales esta la documentación y registros necesarios para establecer, desarrollar y mantener un sistema de gestión de calidad para apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos del hotel.

Este Sistema de Gestión de Calidad tendrá por objetivo:

- Transmitir la política y objetivos del hotel, en materia de calidad y responsabilidad social.
- Definir las diferentes responsabilidades en cada uno de los aspectos que cubre el Sistema de Gestión de Calidad.
- Permitir a los clientes y demás interesados en las líneas en las que se basa el Sistema de Gestión de Calidad.

La interrelación de los procesos se evidenciará en el siguiente Mapa de Procesos:



4.1.1 Realización del Producto

4.1.1.1 Productos

4.1.1.1.1 Habitaciones, Alimentos y Bebidas

El Hotel proporciona a sus clientes una variedad de opciones que se pueden ajustar a sus requerimientos, de esta manera se puede conseguir la fidelización de los clientes.

En la etapa de diseño se va analizar las necesidades de los clientes para poder ofrecer los servicios óptimos.

4.1.1.1.2 Proceso de Reservación

Las reservas pueden ser recibidas por teléfono, por correo, personalmente, por fax, por internet. Toda información obtenida debe servir para crear el registro de reservas.

Dentro de la solicitud el agente de reservaciones debe coleccionar tal información como el nombre del huésped, dirección, número de teléfono, compañía o nombre de agencia de viajes; la fecha de llegada y fecha de salida; y el tipo y número de habitaciones que pidieron. El agente de reservaciones, también debe intentar establecer la tarifa de la habitación, el número de las personas que la compartirán, método de pago o garantía y cualquier solicitud especial.

La mayoría de la información recogida durante las preguntas de la reserva, se usara para crear el registro de reservación. El agente de reservaciones anota la información recogida en un formato de reservas según el procedimiento establecido por el hotel.

TIPOS DE RESERVACIONES

Debido a la gran demanda de solicitudes de reservación, los hoteles las han clasificado en distintas formas. Las más importantes y reconocidas son las siguientes:

Reservación tentativa: serán las reservas que sean solicitadas sin ofrecer ninguna seguridad para llevarlas a cabo. Generalmente se trata de proyectos que están sujetos a cambios o cancelaciones.

Reservación límite: se les marcará una hora límite de llegada, teniendo el hotel la libertad de acortarlo o alargarlo según sus propias necesidades. Estas reservaciones no tienen garantía o depósito.

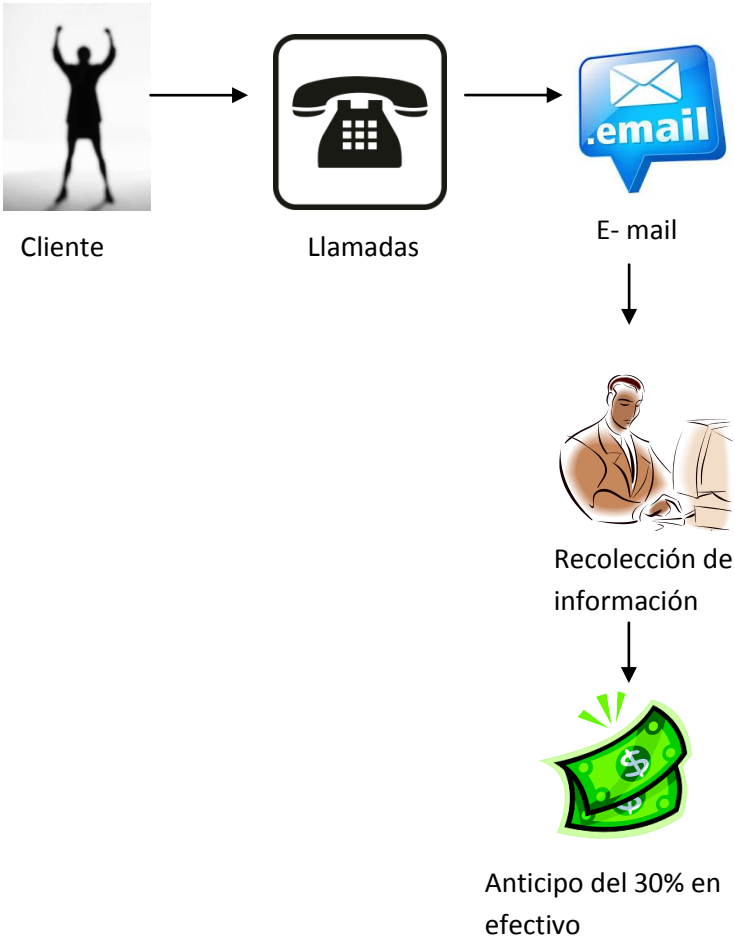
Reservación garantizada: son reservaciones contactadas a través de una agencia de viajes, línea aérea o asesoría de grupos y convenciones, y que están garantizadas por medio de un cupón u orden de cambio. En el caso de que los huéspedes no se presentaran, el hotel guardará la habitación hasta el siguiente día.

Reservación con depósito: son aquellas en las que los clientes han mandado el pago de por lo menos una noche, en el plan que el huésped considere más apropiado para cubrir sus necesidades.

Reservaciones de grupos: son aquellas reservaciones mayores de diez habitaciones, en la misma fecha y con características similares.

Figura N° 31

Flujo de Procesos de Reservación



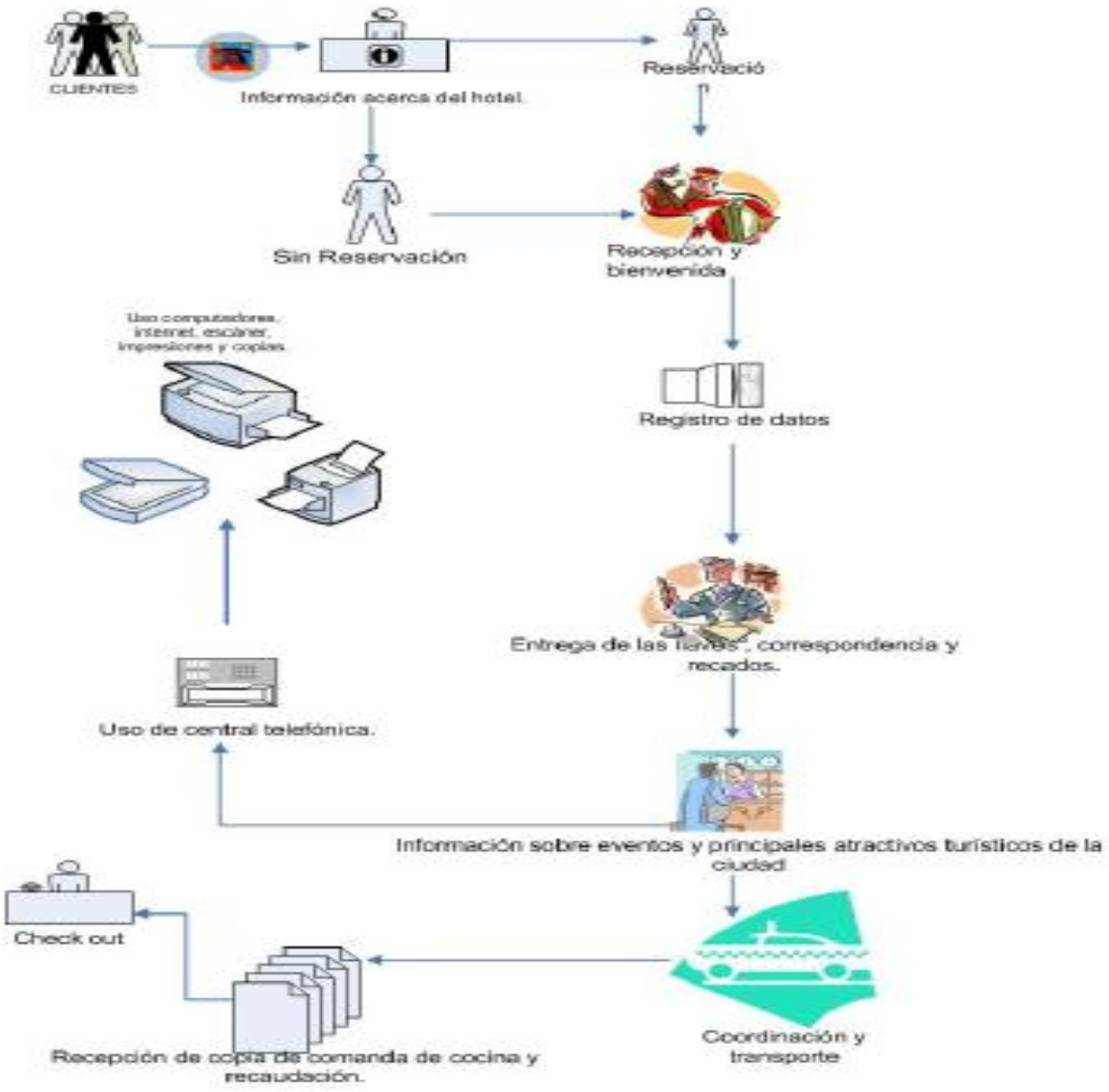
4.1.1.1.3. Proceso de Recepción Check IN / OUT

Debido a que el departamento de recepción es el nexo más importante entre el huésped y el hotel, el personal que labore en esta área debe tener buenas actitudes como la amabilidad y la cortesía.

Las personas responsables de esta área deberán realizar varias actividades como recibir a los huéspedes, asignarles una habitación, entregar la llave de la habitación además de proporcionarles las tarifas e información general sobre la ciudad. A continuación se describe un flujo de proceso de recepción:

Figura N° 31

Flujo de Procesos de recepción Check In / Out



4.1.1.1.4. Proceso de Habitaciones y Lavandería

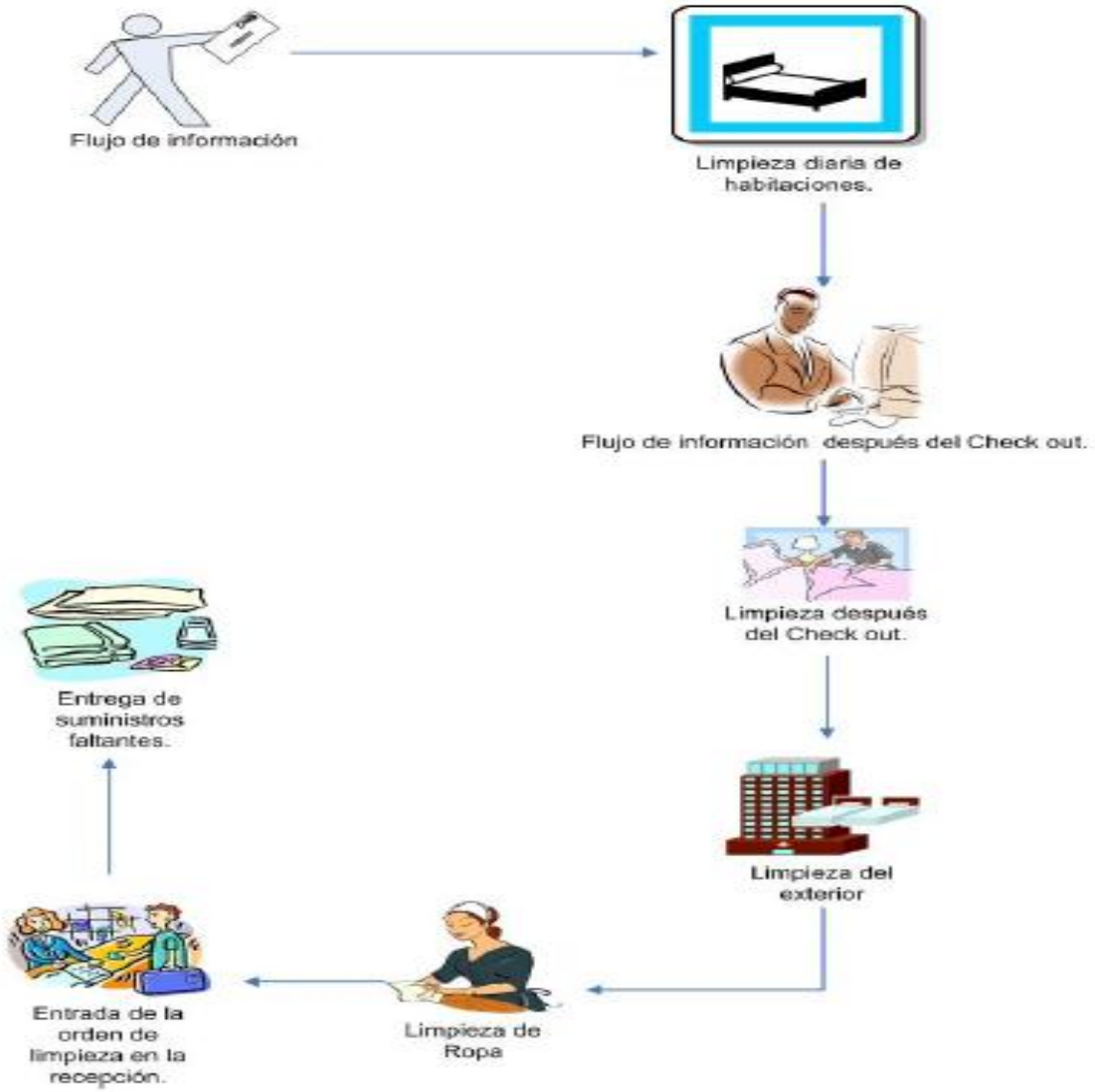
El buen funcionamiento de este proceso es esencial para poder brindar un servicio de calidad.

En el área de pisos del hotel las camareras se encargan de limpiar las habitaciones, colocar los suministros necesarios, emitir un informe de las habitaciones que se encuentren listas para el uso del siguiente huésped, y en caso que el huésped permanezca en la habitación se realice los cambios de toallas, sábanas, jabón y shampoo.

En coordinación con el proceso de recepción el presente proceso involucra los siguientes pisos:

Figura N° 32

Flujo de Habitaciones y Lavandería



4.1.1.1.5. Proceso de alimentos y bebidas

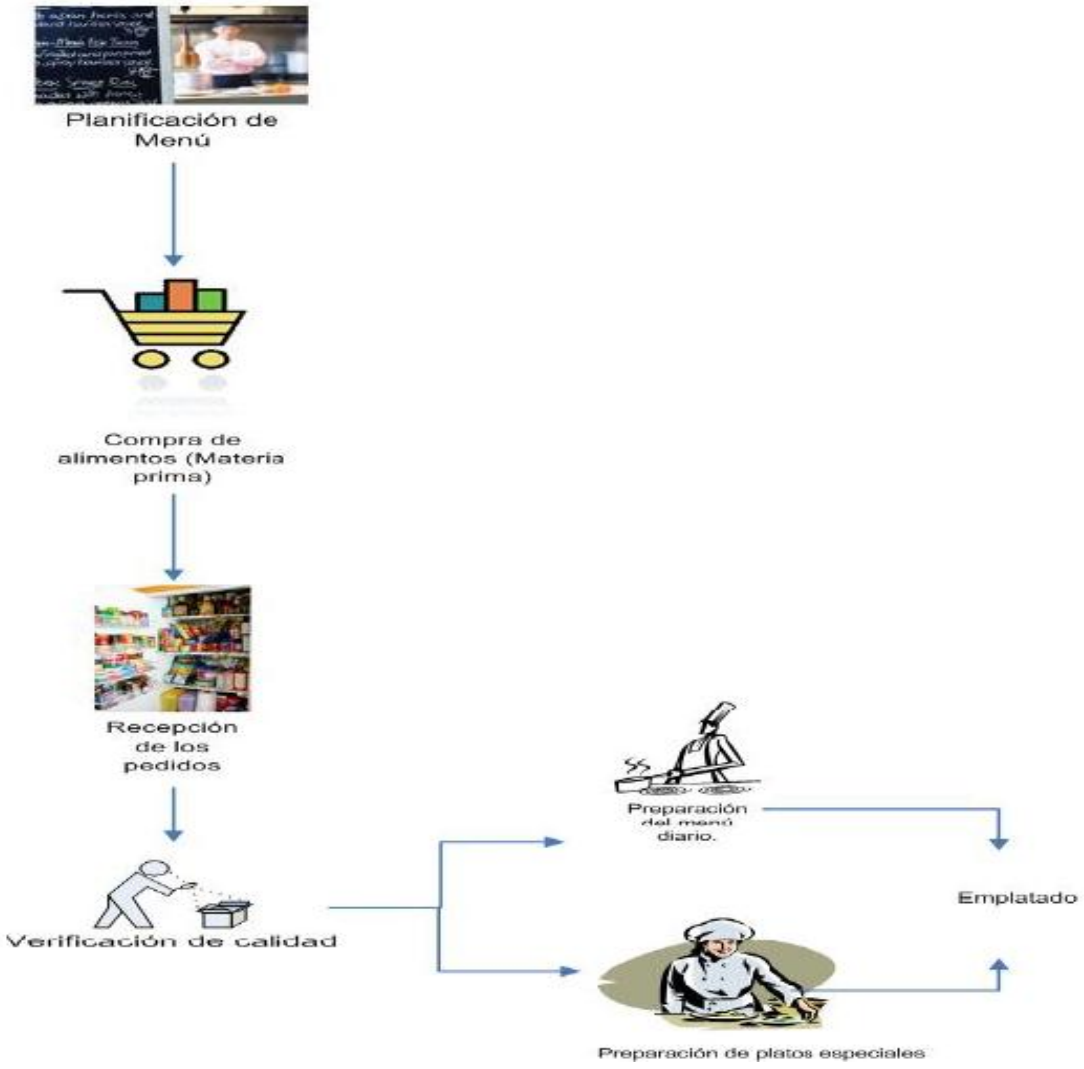
El buen funcionamiento de este proceso es esencial para poder brindar un servicio de calidad.

En el área de alimentos y bebidas del hotel se encarga de planificar menús, comprar alimentos y prepararlos.

Los responsables son el jefe de cocina (Chef) y los ayudantes de cocina; sus procedimientos, abarcan, compras, recepción, almacenamiento y preparación.

Figura N° 33

Flujo de Proceso de Alimentos y Bebidas



4.1.1.1.6. Proceso de Contabilidad

Se debe distinguir las siguientes etapas en el proceso de registrar las operaciones.

Recolección de registros

Clasificación de registros

Codificación de registros

Registro de las operaciones

El proceso de recolección de registros corresponde a toda la recopilación de información susceptible de registro para una entidad. Una vez que los registros son recolectados, esto debe ser clasificado.

El proceso de clasificación de registros consiste en la separación de las operaciones de acuerdo con criterios previamente establecidos. La clasificación de registros puede ser realizada con base en tipos de operaciones, o en los ciclos de operaciones que típicamente son efectuadas en una empresa. Una clasificación de registro debe indicar la fuente y origen de las transacciones de acuerdo con cada documento fuente.

La codificación de registros consiste en la asignación de una identificación a cada uno de los elementos de una lista de elementos. De esta forma, la búsqueda o identificación de un elemento resulta mucho más fácil desde el punto de vista del usuario que accese algún tipo de información. Todo sistema exige que las operaciones o registro sean codificadas de alguna forma, ello hace necesario que una empresa requiera la adopción de algún método de codificación.

Figura N° 34

Flujo de Proceso Contabilidad

Contador

Recolección de Datos

Clasificación de Datos

Registro de asientos contables

4.1.1.1.7. Proceso de Compras

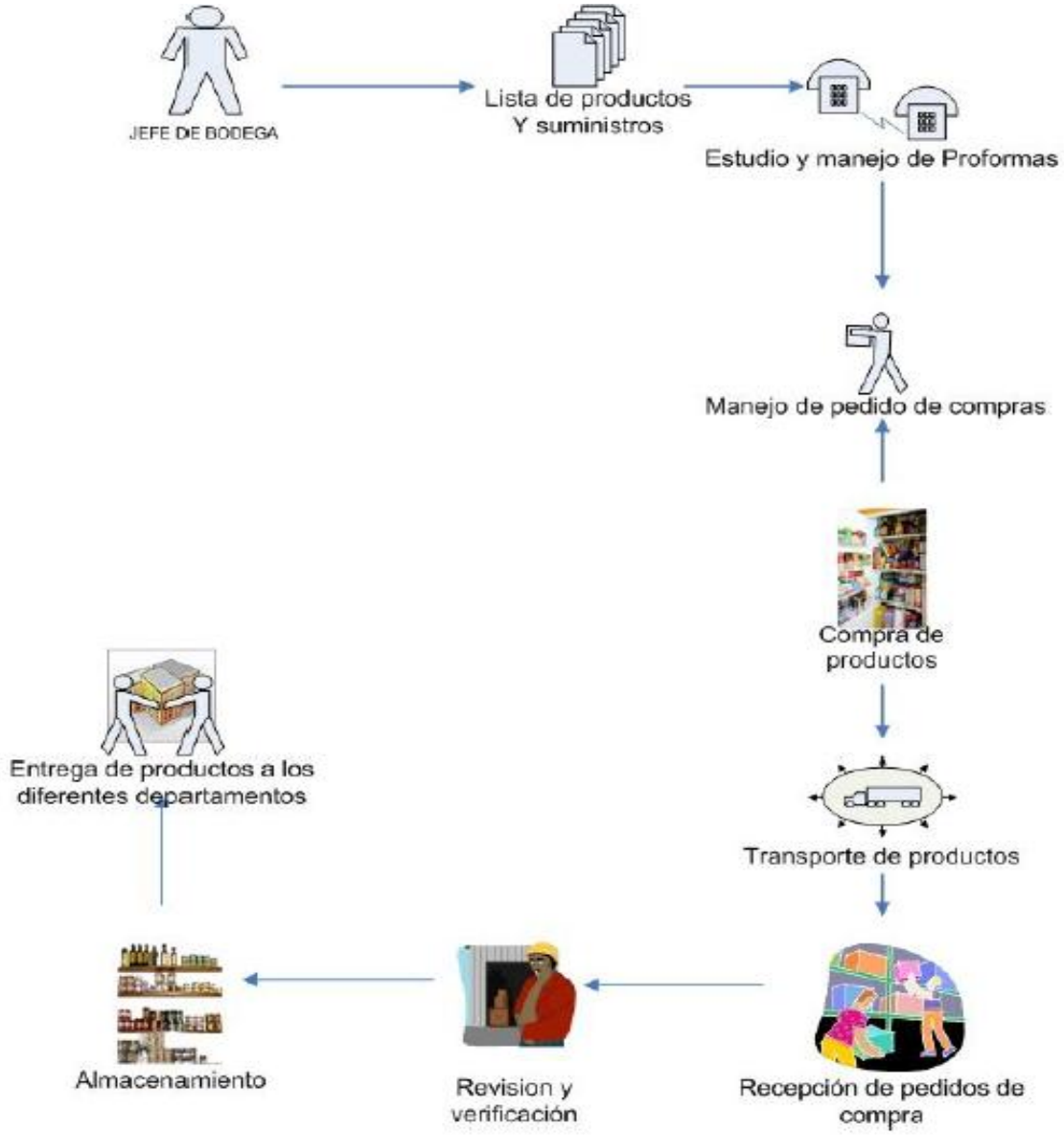
El buen funcionamiento de este proceso es esencial para poder brindar un servicio de calidad.

En el área de economato del hotel se encarga de abastecer al hotel de todos los suministros necesarios para su funcionamiento.

Los responsables son el jefe de bodega, ayudante de bodega y contador y sus procedimientos abarcan las compras, manejo de compras y la entrega de compras a áreas de gestión.

Figura N° 35

Flujo de Proceso de Compras



4.1.1.1.8. Proceso de mantenimiento

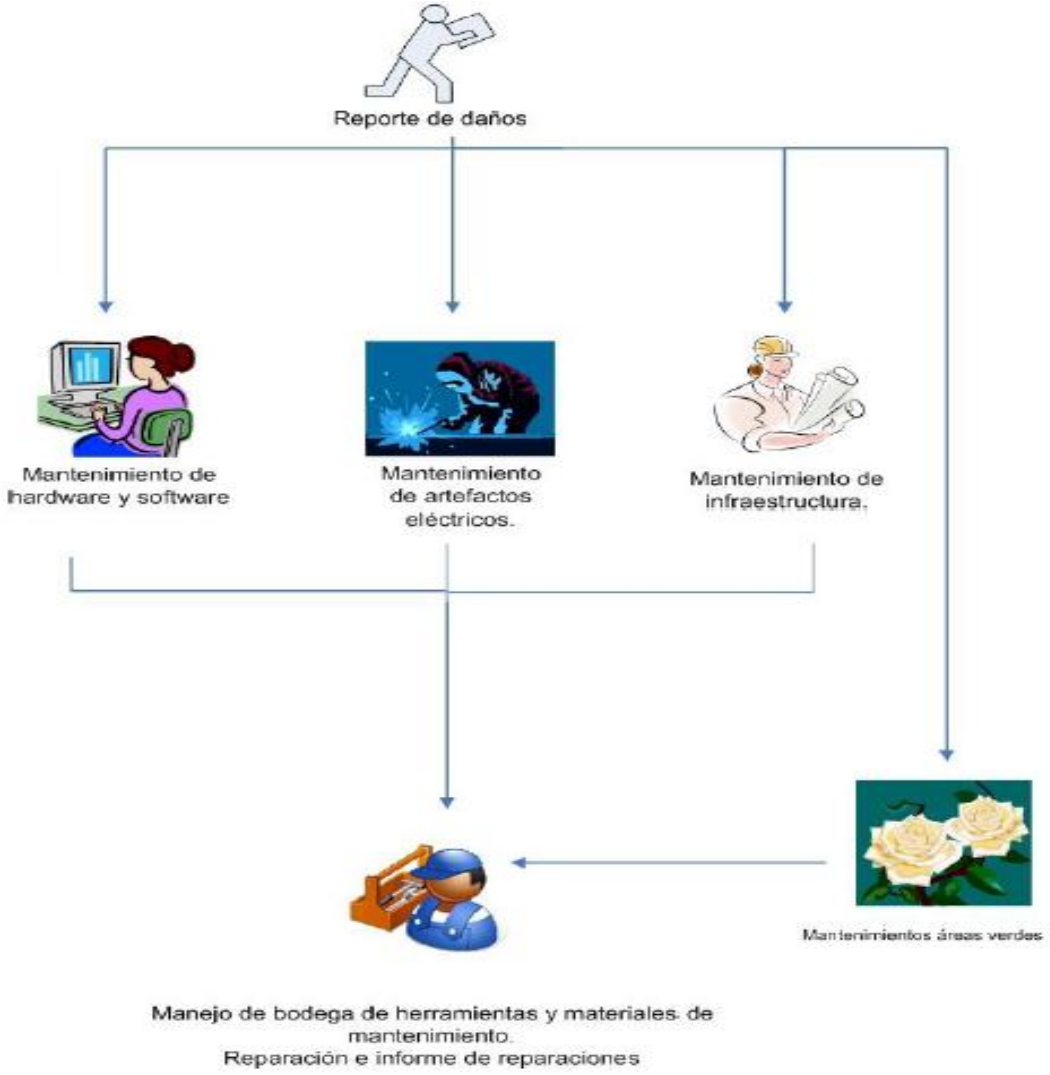
El buen funcionamiento de este proceso es esencial para poder brindar un servicio de calidad.

En el área de mantenimiento de seguridad del hotel se encargan de conservar la limpieza profunda del hotel y mantener las instalaciones en perfecto estado así como de vigilar las pertenencias de los huéspedes y su seguridad dentro y fuera de las instalaciones.

Los responsables son el jefe de mantenimiento y seguridad, ayudante de mantenimiento y el técnico de sistemas; sus procedimientos abarcan la limpieza profunda del hotel, mantenimiento del hotel, y la seguridad del hotel.

Figura N° 36

Flujo de Proceso de Mantenimiento



4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. ha sido documentado y será mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes del sistema y la conformidad a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. La documentación el Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de división y a nivel de departamento en cinco distintos niveles:

Nivel de División:

- **Nivel 1:** este manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del talento humano del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Nivel 2:** la Política de Calidad que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficiencia del sistema y la satisfacción del cliente.
- **Nivel 3:** los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, revisión de la dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación. Operación y control de los procesos.

Nivel de Departamento:

- **Nivel 4:** Instrucciones de trabajo
- **Nivel 5:** los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios para el hotel para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.2. Manual de Calidad

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., se dedica a la prestación de servicio de alojamiento a quienes acuden a sus instalaciones en demanda de atención.

Este Manual de Calidad ha sido preparado con el nivel más alto de atención a los detalles por el Equipo de la Alta Dirección. El manual describe con exactitud el Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance y las exclusiones aceptables del Sistema de Gestión de Calidad se detallan en exclusiones de este manual.

4.2.3. Control de Documentos

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., efectuará el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, llevando a cabo todas las acciones mencionadas en el procedimiento de Control de Documentos y asegurándose de esta manera, el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

La responsabilidad del Procedimiento de Control de los Documentos, estará a cargo del Equipo de la Alta Dirección.

4.2.4. Control de Registros de Calidad

Los registros se establecerán, mantendrán y se controlarán de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de Registros. Los registros proporcionarán evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

Este procedimiento exige que los registros de calidad permanezcan legibles, fácilmente inidentificables y disponibles. La tabla de control de los registros de calidad define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros de calidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la Dirección

El equipo de la Alta Dirección es uno de los factores más importantes en el desarrollo del sistema de calidad.

Dentro del sistema de calidad debe establecerse con claridad el compromiso de la dirección.

La Alta Dirección desempeñan un papel muy importante tiene como actividades específicas de comunicar lo siguiente:

- La importancia de cumplir con los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios.
- El enfoque del hotel hacia el cliente y/o huésped.
- La política y objetivos de calidad.

5.2. Enfoque al Cliente

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A, debe asegurar que los requisitos del cliente son determinados y cumplidos para alcanzar su satisfacción. Entre los requisitos tenemos:

- Tiempo suficiente y necesario
- Tener accesibilidad a dichos servicios.
- Integridad al momento de brindar el servicio.
- Bilateral.

5.3. Planificación

5.3.1. Objetivos de Calidad

Los objetivos específicos se desarrollan de manera que estén conectados en forma directa con la política de calidad. La mejor manera de medir los objetivos es a través de la creación de un sistema de indicadores, los mismos que deberán ser medibles.

5.3.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación se realiza con el propósito que se definan los procesos necesarios dentro del sistema de calidad que permitan cumplir con los requisitos en concordancia con el 4.1 de la Norma ISO 9001:2008, y monitorear aquellos que se consideren exclusiones permitidas. Esto debe incluir la adecuada vinculación de la política, los objetivos y los indicadores.

Es aconsejable que, como resultado de la planificación de calidad, exista evidencia documental de que se efectuó, la que podría incluirse en el manual de calidad o en otro documento por separado.

Es importante hacer un análisis de los cambios necesarios debidos a los requisitos del cliente, motivados por situaciones en el entorno del hotel, para evitar que el sistema se desajuste o desaparezca por algún movimiento organizacional o en el exterior. Debe planearse un sistema flexible que permita al hotel, adaptarse con rapidez.

La planificación estará dada en toda la documentación generada dentro del Sistema de gestión de Calidad e incluye:

- Visión, misión
- La consecución de los objetivos de calidad.
- Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los recursos necesarios.
- La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.4.1. Responsabilidad y autoridad

La estructura organizacional es un elemento dentro del sistema de calidad. Las diferentes funciones dentro del hotel, deben definirse, así como su responsabilidad, autoridad e interrelaciones. Esta estructura debe ser comunicada con nitidez a todo el talento humano del hotel que necesiten conocerla.

Las descripciones del puesto de trabajo son revisadas y aprobadas con respecto a su idoneidad por el Equipo de la Alta Dirección. Estos documentos están disponibles en todo el hotel para ayudar al talento humano a entender las responsabilidades y autoridad.

5.4.2. Responsabilidad de la Dirección

El hotel tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir la política de calidad.

El compromiso del hotel es satisfacer las necesidades del cliente en lo relativo a aptitud para el uso, prestaciones, seguridad y fiabilidad del servicio, cumpliendo con los requisitos

Específicos del cliente y normativas legales. Mediante el uso de la Política de Calidad a todas las áreas del hotel, conseguiremos un máximo de calidad en nuestros servicios.

5.4.3. Comunicación Interna

La comunicación es la base para que el talento humano entienda los objetivos de calidad. Debe existir un proceso para concretar esto. La comunicación elimina barreras y puede hacer que el talento humano se involucre de manera adecuada y que se sienta parte del sistema.

El talento humano del hotel, colaborará eficazmente con el Sistema de Gestión de calidad mediante:

- Reuniones
- Intranet
- Equipos de trabajo
- Periódico mural
- Oficios
- circulares

5.5. Revisión de la Dirección

5.5.1. Generalidades

El Equipo de la Alta Dirección revisará el Sistema de Gestión de Calidad al menos una vez al año para asegurar la idoneidad, precisión y eficacia permanente.

Siendo necesario incluir una evaluación de oportunidades de mejora y cambios, además se debe incluir la política de calidad y objetivos de calidad, guardando los registros de dichas revisiones que servirán como prueba del compromiso de la dirección con la mejora constante del Sistema de Gestión de Calidad, recordando que la revisión de la dirección es un punto esencial del sistema para lograr la mejora continua.

Cada revisión debe ser programada y planificada para así determinar las acciones necesarias de corrección y prevención que deban implantarse para solventar problemas, como mejorar resultados y conseguir el proceso de mejora continua.

En la revisión del Sistema de gestión de Calidad se debe tomar en cuenta al menos lo siguiente:

- La política de calidad.
- Los objetivos de calidad.
- Informes de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad.

Además, se deberá presentar una propuesta de mejora para los diversos elementos del Sistema de Gestión de Calidad para el siguiente periodo y la planificación de las acciones a tomar.

5.5.2. Información para la revisión

La revisión por el equipo de la Alta Dirección incluirá el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relacionadas a:

- Los resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad de los servicios.
- Situación de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cambios que afecten al Sistema de Gestión de Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.
- Revisión de la política y objetivos de la calidad.
- Una revisión de la asignación de los recursos materiales.

3.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión incluirán todas las direcciones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema y de sus procesos.
- La mejora de los servicios médicos y hospitalarios.

Los resultados de la revisión serán registrados en actas, anexándose los documentos que consideren pertinentes.

La Administradora como representante de la dirección designado para manejar el Sistema de Gestión de Calidad, será responsable de dar el seguimiento a los acuerdos definidos en el informe de revisión del sistema de gestión de calidad, manteniendo informado al Equipo de la Alta Dirección.

6. Gestión de Recursos

6.1. Provisión de Recursos

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. debido a su formación y experiencias es el más adecuado al cumplimiento y la ejecución de los servicios ofertados.

Se han identificado los recursos necesarios, tales como la designación del Responsable del Manual de Calidad, formación y concienciación al personal, infraestructura y ambiente de trabajo.

6.2. Talento Humano

6.2.1. Generalidades

Todo el personal se encuentra competente para la realización de sus trabajos. Tal competencia se ha adquirido a través de la propia experiencia y habilidades adquiridas, y en base a una formación continua (interna o externa).

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Para asegurar las competencias, la toma de conciencia y la formación del talento humano que interviene en los servicios, el Equipo de la Alta Dirección, ejecutarán actividades relacionadas a:

- Reclutamiento, selección y contratación.
- Administración por competencias.

En la cual:

- Se determinará la competencia necesaria para el talento humano que realiza trabajos que afecten la calidad del servicio lo cual estará indicado en los descriptores de puestos.
- Se proporcionará la capacitación adecuada y aplicarán otras acciones para satisfacer dichas necesidades. Evaluará la eficacia de las capacitaciones impartidas.
- Se asegurará que el talento humano sea consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuirán al logro del objetivo de calidad.

Con el propósito de que el talento humano sea el idóneo, eficiente y eficaz, su formación deberá ser interna y externa.

- Formación Interna.- se dará por cursos internos que serán dados por el Gerente General.
- Formación Externa.- se refiere al adiestramiento que recibirán de expertos en el tema pero que no son parte del hotel.

6.3. Infraestructura

Se ha determinado, proporcionando y se mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Esto se materializa mediante el mantenimiento preventivo, realizado a partir de los contratos con empresas mantenedoras en lo que se respecta a seguridad industrial (ascensores, etc.) y de las rutinas de mantenimiento a realizar por el personal responsable.

Cuando se detectan averías por el personal éstas son comunicadas.

- Área de Recepción
  Superficie: 15 m2
  Color: Blanco

  Sonido: Música ambiental
- Área de Pisos
  Superficie: 40m2
  Iluminación: Artificial pasillos de habitaciones.

- Área de Lavandería
  Superficie: 10m2
  Iluminación: Natural ventana y focos de 100 watts

- Área de bodega no perecibles
  Superficie: 60m2
  Iluminación: artificial 4 fluorescentes
  Temperatura: 12-14 °C

- Área de bodega frutas y verduras
  Superficie: 4m2
  Iluminación: artificial 1 fluorescentes
  Temperatura: 12-14°C

- Área de alimentos y bebidas
  Superficie: 200m2
  Iluminación: artificial 4 fluorescentes
  Temperatura: 14-16°C

6.4. Ambiente de Trabajo

Se ha determinado y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios prestados. Estos requisitos hacen referencia fundamentalmente a :

- Prevención de riesgos laborales
- Orden y limpieza a nuestras instalaciones

- Uso del vestuario propio de la empresa durante la ejecución de los trabajos.
- Uso de los planes de higiene en los servicios de cafeterías y restaurante (la documentación específica de estos planes que afecta a la ejecución y control de estos trabajos, será distribuida de forma controlada).

7. Prestación del Servicio

7.1. Planificación de la Prestación del Servicio

El Equipo de la Alta Dirección de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., coordinará los procesos de:

- Prestación de servicios de alojamiento
- Servicios de restaurante
- Servicio adicionales propios del hotel

Para la planificación de la prestación de los servicios, se determinarán, cuando sea necesario:

- Los objetivos.
- El alcance que tiene el procedimiento.
- Las actividades requeridas.

7.2 Procesos relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio

El principal requisito del cliente y es solucionar el servicio de alojamiento, mientras que los requisitos necesarios para gestionar los servicios estarán en la documentación del sistema que maneja el equipo de la Alta Dirección del hotel. La adecuada gestión de la prestación de servicios, deberá estar acorde a: los "Requisitos para alojamiento".

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio

Al prestar los servicios de alojamiento se deberá tener en cuenta el cumplimiento sin excepción de todos los requisitos determinados.

Se debe considerar un registro que indique el cumplimiento de los requisitos de servicio.

5.2.3 Comunicación con el cliente

El Equipo de la Alta Dirección del hotel., implementará medios de comunicación para mantener una amplia relación con el cliente. La comunicación con el cliente de los servicios será:

- Vía telefónica.
- Conversaciones.
- Reservaciones
- E-mail.

Que permitirá atender requerimientos de consultas, quejas, reclamos y comentarios sobre los servicios que presta el hotel.

De esta manera se desarrolla un proceso que permite captar y analizar la retroalimentación del cliente, inclusive sus quejas, con el propósito de que éstas atiendan y sirvan al hotel, para mejorar. Para lo cual se ha creado un Blog que permitirá dar a conocer todos los servicios que oferta el hotel., además permitir conocer los comentarios y sugerencias de los clientes, y demás personas que hayan recibido el servicio a su vez que deseen solicitar el mismo.

7.3 Diseño y Desarrollo

Se excluye el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compra

El equipo de la Alta Dirección se asegurará que los bienes adquiridos que afecten directamente la calidad de los servicios de alojamiento, cumplan los requisitos de compra especificados en la orden de compra del hotel.

El Equipo de Mejora Continua ha establecido los criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores de los servicios, aplicará los criterios y mantendrán registros de las evaluaciones y de cualquier acción que se tome como resultado de dichas evaluaciones.

7.4.2 Información de las compra

El proceso de compra se basa en una adecuada descripción del producto a comprar y quedará registrada en las órdenes de compra, debiendo cumplir, según corresponda:

- Procedimientos, procesos y equipos para su recepción.
- Requisitos de calificación del talento humano.
- Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

7.4.3 Verificación del producto comprado

Para asegurar que lo comprado cumpla con los requisitos del pedido, es necesario revisar las especificaciones de la orden de compra con la guía de remisión y factura del producto comprado.

El nivel de verificación de los productos comprados debe aplicarse de acuerdo con las necesidades específicas:

- Revisión de la mercancía con el pedido.
- Revisión contra lista de verificación.
- Aplicación de técnicas de muestreo.
- Verificación de los productos en las instalaciones del proveedor.
- Inspección visual.

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

El equipo de Control planificará y llevará a cabo la prestación de los servicios, bajo condiciones controladas, que incluirán:

- Los requisitos que debe cumplir para gestionar las reservaciones y el servicio de alojamiento.
- Los procedimientos, instructivos, resoluciones administrativas, cuando sea necesario.
- El equipo apropiado en hardware y software para ejecutar los procesos.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Se excluye el numeral 4.2.7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación de los servicios.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Se excluye el numeral 4.2.7.5.3. Identificación y Trazabilidad.

7.5.4 Identificación

7.5.5 Propiedad del cliente

Los servicios, identificarán, receptarán, verificarán, protegerán y salvaguardarán los bienes que son propiedad del cliente, tales como datos personales.

El Equipo de Control será responsable de la documentación e información que es propiedad del cliente, esta responsabilidad incluirá que se guarde la documentación físicamente e ingresará la información en el sistema del hotel.

Dicha información recibirá un manejo confidencial y velará para que no se pierda, o se utilice de forma inadecuada.

7.5.6 Preservación de la prestación del servicio

Para el proceso de los servicio, se utilizarán registros físicos o digitales, materiales y equipos que incidan en la calidad de los servicios, por lo que serán preservados para su utilización.

7.6 Control de monitoreo y medición

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ha determinado las actividades de monitoreo y medición que deben ser llevadas a cabo y ha establecido los dispositivos correspondientes para demostrar la conformidad de la prestación de servicio con los requisitos definidos.

Un procedimiento documentado delinea el proceso usado para garantizar que el monitoreo y la medición se lleven a cabo de una manera que sea coherente con los requisitos de monitoreo y medición.

Adicionalmente, Control de Calidad evalúa y registra la validez de estos resultados de medición, cuando se encuentra que el equipo no cumple con los requisitos.

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., emprende la acción apropiada sobre el equipo afectado. Los registros de los resultados de la calibración y la comprobación se conservan.

Cuando usan programas de computadora en el monitoreo y medición de requisitos especificados, se confirma la capacidad del software para satisfacer la aplicación proyectada. Esto debe hacer antes del uso inicial y se debe reconfirmar según sea necesario.

8. Medida, análisis y mejora

8.1. Generalidades

Equipo de Control del hotel, planificará e implementará los procesos que formen parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad realizarán actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de los servicios.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar permanentemente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Los principales mecanismos para lograrlo son las acciones correctivas, las acciones preventivas y los proyectos de mejora asociados.

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Gestionar actividades necesarias, según proceda en cada caso, resolver las reclamaciones o emprender las acciones de mejora que resulten adecuadas.

Analizamos la satisfacción de nuestros clientes en base a:

- La comunicación directa con él

- La realización de cuestionarios sencillos y el tratamiento de la información obtenida.
- El adecuado tratamiento y registro de reclamaciones y sugerencias.

El proceso de seguimiento y medición de la satisfacción de los huéspedes se realiza mediante el uso de sencillos formularios de satisfacción, disponibles para todos nuestros clientes, así como a partir del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los mismos

Con el objeto de asegurar que el resultado del proceso de prestación del servicio que se realiza, alcance un nivel de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, se definirán las especificaciones a controlar para cada uno de los servicios, y se comprobará cada uno de ellos.

8.2.2 Auditoría Interna

El equipo de la Alta Dirección tiene la responsabilidad de mantener el procedimiento de auditoría interna de calidad, en el cuál le permitirá planificar y realizar auditorías de calidad, para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- Es conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y con la Norma ISO 9001:2008
- Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorías tienen diferentes alcances según las necesidades de verificación requeridas en determinado momento, por ejemplo:

- Auditoría de procesos.
- Auditoría de Cumplimiento.
- Auditoría de prestación de servicios.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Con el propósito de verificar si el proceso resultó eficiente es conveniente medirlo.

Por ello el Equipo de Control realizará el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

- La capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.
- La capacidad de ejecutar las acciones correctivas que sean necesarias para lograrlos.

8.2.4. Seguimiento y medición de la prestación del servicio.

El seguimiento y medición de los servicios de hospedaje se efectuarán en los lugares en donde se procede la información para verificar que se cumplan con los requisitos establecidos y el comportamiento del servicio a través del proceso.

Para medir la conformidad, se seleccionan los puntos de verificación en los cuales se medirán los resultados para compararlos con las expectativas. Se pueden verificar tanto las entradas como las salidas en cada etapa del proceso. Después se efectúa un análisis para determinar cuáles de esos puntos es necesario verificar para determinar la conformidad del servicio de hospedaje.

8.3 Control de los Servicios Prestados

El seguimiento y medición de los servicios de alojamiento se realizará en unidades donde se procede la información para verificar que se cumplan con los requisitos ya definidos.

La unidad en donde se produzca la prestación de los servicios de hospedaje, será responsable de tomar la acción correctiva y verificar la efectividad de lo realizado, aplicando lo especificado.

8.4 Análisis de los Datos

El equipo de control recolectará y analizará los datos relacionados a:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos de los servicios de recaudaciones y pagos.
- Las características y tendencia de los procesos
- Los proveedores.

Con la finalidad de:

- Demostrar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Determinar las oportunidades de mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Tomar acciones preventivas y correctivas.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

El Equipo de Mejora Continua mejorará la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante la política de la calidad, los objetivos de la calidad, las auditorías internas de la calidad, el análisis de datos, las acciones preventivas/correctivas y la revisión por la dirección.

Los sistemas de calidad tienen como propósito fundamental generar un ciclo que permita la mejora. El Equipo de Mejora Continua deberá implementar un plan de mejoramiento continuo que esté basado en lo siguiente:

- Comunicación con el cliente, para conocer si existen nuevos requerimientos.
- Capacitación del talento humano.
- Informes del sistema de gestión de calidad.

8.5.2 Acción Correctiva

El Equipo de Control después de establecer el control de servicios, deberá identificar cuáles son los problemas que surgen en el Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual deberán tomar acciones correctivas, dirigidas a los resultados negativos obtenidos, debiendo actuar de manera inmediata contra ellos o a su vez eliminarlos.

Además deberá analizarse en qué grado se está cumpliendo con el sistema de gestión de calidad, identificando el porcentaje de cumplimiento de los objetivos de calidad.

8.5.3 Acción Preventiva

El Equipo de la Alta Dirección deberá identificar posibles problemas que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad y tomar acciones para que estas no sucedan.

9. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	ACTIVIDAD
INICIO – FIN	Es un rectángulo redondeado con las palabras inicio o fin dentro del símbolo, indica cuando inicia o termina un proceso.
ACTIVIDAD	Es un rectángulo dentro del cual se describe brevemente la actividad o proceso que indica.
DECISIÓN NO SI	Es un rombo con una pregunta dentro. A partir de éste, el proceso se ramifica de acuerdo a las respuestas posibles (generalmente son si o no). Cada camino se señala de acuerdo con las respuestas.
FLECHA (FLUJO)	Líneas de flujo o fluido de dirección, son flechas que conectan pasos del proceso. La punta de la flecha indica la dirección del flujo del proceso
DOCUMENTO	Representa la Información escrita pertinente al proceso.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. Control de Documentos

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., efectuará el control de documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, llevando a cabo todas las acciones mencionadas en el procedimiento control de Documentos y asegurándose de esta manera, el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

La responsabilidad del control de documentos, estará a cargo del Equipo de la Alta Dirección.

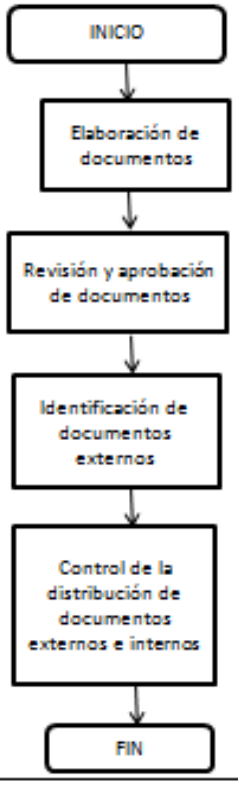
Procedimiento N° 1

Código	PCD001	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	1 de 3		

Objetivo: Crear directrices que garanticen un adecuado control de documentos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

Alcance: Este procedimiento será aplicable a los documentos como: manual de calidad, registros, entre otros que son parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Descripción:



	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. Elaboración de Documentos	El responsable del control de documentos administra los documentos que han sido elaborados por cada responsable de actividad que interviene en un proceso	Equipo de control

Código	PCD001	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	2 de 3		
		ACTIVIDADES	**RESPONSABLES**
2. Revisión y aprobación de documentos		La revisión y aprobación de los documentos son: - verificar el cumplimiento con los lineamientos establecidos en las normas ISO antes de ser emitidos - cada documento se debe enviar a la autoridad que corresponda para ser aprobada - cada resonsable del documento debe revisar y mantener mantener actualizado su documentación.	Equipo de la Alta Dirección
3. Revisión y actualización de documentos.		El equipo de la alta dirección de calidad se encarga de revisar los documentos aprobados y verificar que cada documento cumpla con los lineamientos requeridos. cuando un documento es actualizado hay que asegurarse asegurarse que cumplan lo siguiente: - Identificar los cambios en la documentación - Revisar el estado de la versión vigente de los de los documentos. - los documentos deben ser legibles y fácilmente - Se condidera al documento aprobado cuando cuentan con las firmas correspondientes. - El responsable de cada área envía los documentos al responsable del control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, quién a su vezrevisa el cumplimiento de los lineaminetos establecidos y notifica vía correo electronico	Equipo de la Alta Dirección
3. Revisión y actualización de documentos		Cuando se utiliza un documento externo en la operación el responsable deberá cumplir con lo siguiente: - Notificar al cooordinador de calidad el nombre, vigencia y usuarios del documento. - actualizar el documento a los usuarios. - recolectar los documentos obsoletos y distribuirlos en su caso, o mantenerlos para referencia. - el coordinador de calidad revisa el documento y lo envía al responsable del control de documentos para que notifique a quién corresponda.	Equipo de la Alta Dirección

Código	PCD001	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	3 de 3		
		ACTIVIDADES	**RESPONSABLES**
4. Identificación de documentos externos		Cuando se utiliza un documento externo en la operación, el responsable deberá cumplir con lo siguiente: - Notificar al coordinador de calidad el nombre, vigencia y usuarios del documento. - Actualizar el documento a los usuarios. - Recolectar los documentos obsoletos y destruirlos en su caso, o mantenerlos para referencia. . El coordinador de calidad revisa el documento y lo envía al responsable del control de docuementos para que notifique a quien corresponda.	Equipo de la Alta Dirección
5. Control de la distribuc de documentos externo internos.		La distribución de documentos se mantiene disponible en el archivo de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A para su consulta. Cada responsable del documento, que para su aplicación maneja documentos de origen externo, es el responsable de mantenerlos ordenados. Verificar y asegurarse de que las versiones disponibles de origen externo se encuentren actualizadas, y que las copias distribuidas correspondan a la última versión de los documentos originales.	Equipo de Control

DOCUMENTOS:
- Normas ISO
- Sistema de Gestión de Calidad

RESPONSABLES:
- Equipo de la Alta Dirección
- Equipo de Control

ELABORADO POR: LJMM	**FECHA:** 15/09/2015
REVISADO POR:	**FECHA:**

2. Control de Registros

Los registros se establecerán, mantendrá y se controlarán de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Control de Registros. Los registros proporcionarán evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

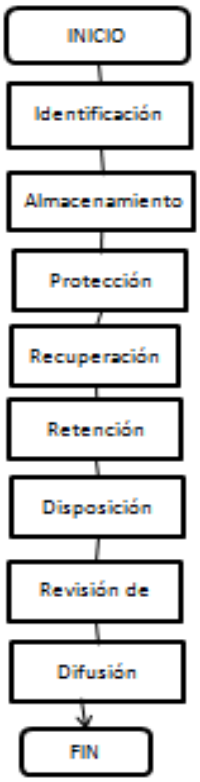
Procedimiento N. 02

Código	PCD001	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	1 de 2		

Objetivo: Establecer los controles adecuados para la disposición de los registros de calidad generados para el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

Alcance: Este Procedimiento será aplicable para todos los registros que afecten directamente a las áreas de calidad del servicio que proporciona la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

Descripción:



	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1.Identificación	Todos los formatos de registros cuantan con un código de identificación y cuando estos son utilizados, el personal responsa de cada área verifica que sean legibles y que se llenen adecuadamente.	Equipo de control

Código	PCD001	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	1 de 2		
		ACTIVIDADES	**RESPONSABLES**
1. Establecer prioridades y determinar necesidades.		Al solicitar capacitaciones, primero se necesitaba detectar las necesidades: + Talento Humano recién ingresado + Evaluación de desempeñp + Descripción de responsabilidades y funciones de cargo + Cambio en la Ley.	Equipo de la Alta Dirección Equipo de Mejora Continua
2. Analizar y aprobar la capacitación		El gerente analiza la información y determina: + Si aprueba diseñará un programa de capacitación. + si no aprueba tendrá que rediseñar la propuesta de capacitación.	Equipo de la Alta Dirección
3. Registro		se elaborará un registro con la lista del talento humano que ha asistido a la capacitación para su posterior análisis.	Equipo de Mejora Continua
4. Evaluar y realizar el seguimiento		Se evaluará la información impartida a los asistentes y se realizará un seguimiento de si integran sus nuevos conocimientos a sus labores diarias.	Equipo de Control
5. Elaborar un plan anual de capacitacion		El administrador elaborará un plan anual de capacitaciones, el mismo que deberá ser flexible a cambios sociales.	Equipo de Mejora Continua
DOCUMENTOS: + Descriptores de puestos + Planilla del talento humano + Lista de asistencia			
RESPONSABLES: + Equipo de Mejora Continua + Equipo de la Alta Dirección + Equipo de Control			
ELABORADO POR: LJMM		**FECHA:** 15/09/2015	
REVISADO POR:		**FECHA:** 15/09/2015	

3. Responsabilidad de la dirección.

3.1 Compromiso de la dirección.

El equipo de la Alta Dirección es uno de los factores más importantes en la formulación y ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.

Dentro del sistema de calidad debe establecerse con claridad el compromiso de la dirección. La Alta Dirección desempeña un papel muy importante tiene como actividades específicas de comunicar lo siguiente:

- La importancia de cumplir con los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios.
- El enfoque de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., hacia el cliente y/o huésped.
- La política y objetivos de calidad.

3.2 Enfoque al cliente.

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., debe asegurar que los requisitos del cliente y/o huéspedes son determinados y cumplidos para alcanzar su satisfacción. Entre los requisitos tenemos:

- Tiempo suficiente y necesario.
- Tener accesibilidad a dichos servicios.
- Que exista longitudinalidad.
- Integridad al momento de brindar el servicio.
- Bilateral.

3.3 Política de la calidad.

La política de calidad es el resultado de un análisis de los planes de los clientes y/o huéspedes, analizando el valor agregado que es posible ofrecer a la cadena del servicio prestado y con base a sus requisitos, es decir, cumple con el enfoque al cliente y/o huésped. También expresa el compromiso con el talento humano de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

La política de calidad será comunicada dentro de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., y será revisada periódicamente para su continua adecuación.

4 Planificación.

4.1 Objetivos de la calidad.

Los objetivos específicos se desarrollan de manera que estén conectados en forma directa con la política de calidad. La mejor manera de medir los objetivos es a través de la creación de un sistema de indicadores, los mismos que deberán ser medibles.

Cuadro N° 27

Plan de Calidad

AREAS	OBJETIVOS DE CALIDAD
Administrativa	• Elaborar políticas y objetivos de calidad eficientes para un correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. • Diseñar un canal adecuado de comunicación para difundir el sistema de gestión de calidad a todo el hotel. • Mantener un entorno laboral adecuado para el talento humano del hotel, logrando crear un espíritu de equipo. • Fortalecer la imagen del hotel, en el entorno donde se prestan los servicios. • Planificar estrategias para aumentar la calidad en la prestación de servicios y de esa forma ser más competitivos.
Financiera	• Optimizar los recursos para lograr una mayor rentabilidad. • Eliminar gastos administrativos innecesarios para obtener una mejor utilidad. • Reducir posibles errores del software utilizado para brindar una información confiable y oportuna a los usuarios. • Elaborar índices financieros para conocer la situación actual del hotel.

Servicio	• Reclutar y seleccionar al talento humano idóneo para utilizar los diferentes puestos de trabajo. • Identificar las necesidades de os clientes para cumplir así con sus exigencias. • Transmitir confianza a los clientes. • Satisfacer las necesidades de los clientes. • Optimizar los procesos y procedimientos para prestar el servicio requerido. • Establecer medidas correctivas y preventivas. • Capacitar permanentemente al talento humano para prestar un servicio de calidad. • Elaborar un sistema de sugerencias, reclamos y quejas que permita conocer las opiniones de los colaboradores, clientes sobre las particularidades del servicio prestado.

Elaborado por: Lucía Méndez

Fuente: Hotel Zeus

4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación se realiza con el propósito de que se definan los procesos necesarios dentro del sistema de calidad que permitan cumplir con los requisitos en concordancia con el 4.1 de la Norma ISO 9001:2008, y monitorear aquellos que se consideren exclusiones permitidas. Esto debe incluir la adecuada vinculación de la política, los objetivos y los indicadores.

Es aconsejable que, como resultado de la planificación de calidad, exista evidencia documental de que se efectuó, la que podría incluirse en el manual de calidad o en otro documento por separado.

Es importante hacer un análisis de los cambios necesarios debidos a los requisitos del cliente, motivados por situaciones en el entorno de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano C.A., para evitar que el sistema se desajuste o desaparezca por algún movimiento organizacional o en el exterior. Debe planearse un sistema flexible que permita a la Empresa Hotelera Arguello Altamirano C.A., adaptarse con rapidez.

Cuadro N° 28

Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS	MEDICIÓN Y CONTROL	ACCIONES		OBSERVACIONES
				CORRECTIVAS	PREVENTIVAS	
PG 001 Planeación del sistema	Actividades coordinadas para planear, dirigir y controlar el sistema de Gestión de Calidad, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008	Planear estrategias y /o acciones para cumplir con los procesos establecidos.	Grupos de discusión. Informes del talento humano.	✓	✓	
PG 002 Medición, análisis y mejora	Se refiere a verificar que los requisitos de los	Controlar el Sistema de Gestión	Gráficas de control para medidas	✓	✓	

	puntos del 4 al 8 del Sistema de Gestión de Calidad se cumplan.	de Calidad a través del nivel de cumplimiento de los requisitos.	y variabilidad de procesos. Informes del talento humano.			
PG003 Auditoria de calidad	Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva.	Evaluar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.	Check list para determinar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de calidad.	✓	✓	
PR 001 Servicio al cliente	Es el conjunto de actividades que ofrece el	Proporcionar al talento humano los lineamien	Encuestas Buzón de sugerencias, etc.	✓	✓	

	Hotel Zeus, con el fin de que el cliente obtenga el servicio idóneo.	tos básicos para que la atención y el servicio brindado sean de calidad.				
PR 002 Medición y control de la calidad del servicio	Se refiere al seguimiento, medición y análisis de los procedimientos para la prestación del servicio	Diseñar herramientas e instrumentos para la solución de problemas.	Encuestas. Buzón de sugerencias, etc.	✓	✓	
PA 001 Gestión de Talento Humano	Se refiere al ingreso, permanencia y retiro del talento humano	Contar con el talento humano idóneo para la	Indicadores de gestión.	✓	✓	

	del hotel.	prestación del servicio.				
PA 002 Gestión económica y financiera	Consiste en conseguir, mantener y utilizar el dinero de manera adecuada.	Proporcionar al hotel, toda la información financiera precisa para la toma de decisiones.	Indicadores de Gestión.	✓	✓	
PA 003 Gestión de Tecnología de la información y comunicación	Gestionan información, la almacenan, envían y reciben información, para su posterior procesamiento.	Establecer un canal de comunicación hotel con todos los usuarios	Indicadores de gestión	✓	✓	
PA 004	Se refiere	Determin	Indicado	✓	✓	

Gestión de infraestructura y mantenimiento	a las condiciones en las que se debe dar un mantenimiento adecuado a toda la propiedad, planta y equipo que posee el hotel.	ar, proporcionar y mantener un plan de mantenimiento para la infraestructura y equipos.	res de gestión			

Fuente: Hotel Zeus

Elaborado Por: Lucía Méndez

4.3. Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.3.1 Responsabilidad y autoridad.

La estructura organizacional es un elemento importante dentro del Sistema de Calidad. Las diferentes funciones dentro de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., deben definirse, así como su responsabilidad, autoridad e interrelaciones. Esta estructura debe ser comunicada con nitidez a todo el talento humano de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., que necesiten conocerla.

4.3.2 El representante de la dirección

El Equipo de la Alta Dirección, designa al representante de la dirección que va a ser el responsable de asegurar que el sistema se implante y mantenerse de acuerdo con los requisitos requeridos por la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., el mismo que va a ser la Administradora de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

Sus responsabilidades son:

- Servir de punto de enlace entre el talento humano y el Equipo de la Alta Dirección.
- Asegurar que los procesos del sistema de calidad se establezcan y mantengan.
- Informar al Equipo de la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y las acciones requeridas.
- Promover el compromiso de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., para cumplir con los requisitos del cliente.

4.3.2 Comunicación interna.

La comunicación es la base para que el talento humano entienda los objetivos de calidad. Debe existir un proceso para concretar esto. La comunicación elimina barreras y puede hacer que el talento humano se involucre de manera adecuada y que se sienta parte del sistema.

El talento humano en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., colaborará eficazmente con el Sistema de Gestión de Calidad mediante:

- Reuniones.
- Intranet.
- Equipos de trabajo.
- Periódico mural.
- Oficios.
- Circulares.

4.3.3 Revisión de la dirección.

Ésta es una herramienta poderosa que permite al Equipo de la Alta Dirección contar con los elementos para visualizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y tomar decisiones que permitan su mejora. Se efectúa al recibir información a través de los diferentes elementos del sistema que permiten visualizar el desempeño desde la perspectiva del cliente y/o huésped (retroalimentación del cliente y/o huésped), del proceso (comportamiento del proceso), del servicio (conformidad del servicio), y de las revisiones internas (resultado de las auditorías y esta de acciones correctivas y preventivas).

Procedimiento N° 3

Código	RD001	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	1 de 2		

NOMBRE: Acta de revisión por la Dierección.

OBJETIVO Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad para determinar las posibles causas de los problemas y dar solución a ellos.

ALCANCE: será aplicable para toda la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

Citación a reunión	Carácter de Reunión				Acta N°	
	ordinaria		extraordinaria			
Lugar de Reunión	Fecha de Reunión					
	Día	Mes	Año		H. inicio	H. final

TEMAS A TRATAR

1. Revisión de politicas y objetivos
2. Revisión de los resultados de auditorias internas.
3. Revisión del desempeño de los procesos.
4. Revisión de las acciones correctivas o preventivas
5. Revisión de los cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
6. Recomendaciones para la mejora continua.

DESARROLLO DE DECISIONES

Código	RD001	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	2 de 2		

PARÁMETRO / ASPECTO	NIVEL DE APLICACIÓN			CALIDAD			COSTOS		PRODUCTIVIDAD		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
	A	M	B	E	B	R	△	▽	Efectividad	Eficacia	
Política de Calidad											
Objetivos de Calidad											
Procesos											

ELABORADO POR:	FECHA:
LJMM	15/09/2015
REVISADO POR:	**FECHA:**
	15/09/2015

4.3.4 Generalidades

El Equipo de la Alta Dirección revisará el Sistema de Gestión de Calidad al menos una vez al año para asegurar la idoneidad, precisión y eficacia permanente.

Siendo necesario incluir una evaluación de oportunidades de mejora y cambios, además se debe incluir la política de calidad y objetivos de calidad, guardando los registros de dichas revisiones que servirán como prueba del compromiso de la dirección con la mejora constante del Sistema de Gestión de Calidad, recordando que la revisión de la dirección es un punto esencial del sistema para lograr la mejora continua.

Cada revisión debe ser programada y planificada para así determinar las acciones necesarias de corrección y prevención que deban implantarse para solventar problemas, como mejorar resultados y conseguir el proceso de mejora continua.

En la revisión del Sistema de gestión de Calidad se debe tomar en cuenta al menos lo siguiente:

- La política de calidad.
- Los objetivos de calidad.
- Informes de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad.

Además, se deberá presentar una propuesta de mejora para los diversos elementos del Sistema de Gestión de Calidad para el siguiente periodo y la planificación de las acciones a tomar.

5 Gestión de los recursos.

5.1 Provisión de los recursos.

Los recursos son indispensables para el desempeño de los sistemas de calidad. Haciendo referencia al talento humano, infraestructura y al ambiente de trabajo.

El talento humano implica la apropiada asignación de personal que cumpla con los requisitos relacionados con educación, entrenamiento, habilidades y experiencia.

Por lo tanto, es necesario contar con los recursos para operar el sistema de calidad, con el propósito de obtener la satisfacción del cliente.

En la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., el Equipo de la Alta Dirección determinará y proporcionará los recursos para operar el Sistema de Gestión de Calidad procurando:

- Establecer la información para detectar las necesidades de los recursos.
- Efectuar la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo.
- Realizar el seguimiento de las actividades.

6 Talento Humano

6.1 Generalidades

Es importante reconocer que el talento humano es la clave del éxito y lograr que el mismo sea competente. El talento humano que ejecuta directamente los servicios de hospedaje será competente en base a su:

- Educación
- Habilidad
- Competencias

Procedimiento N° 4

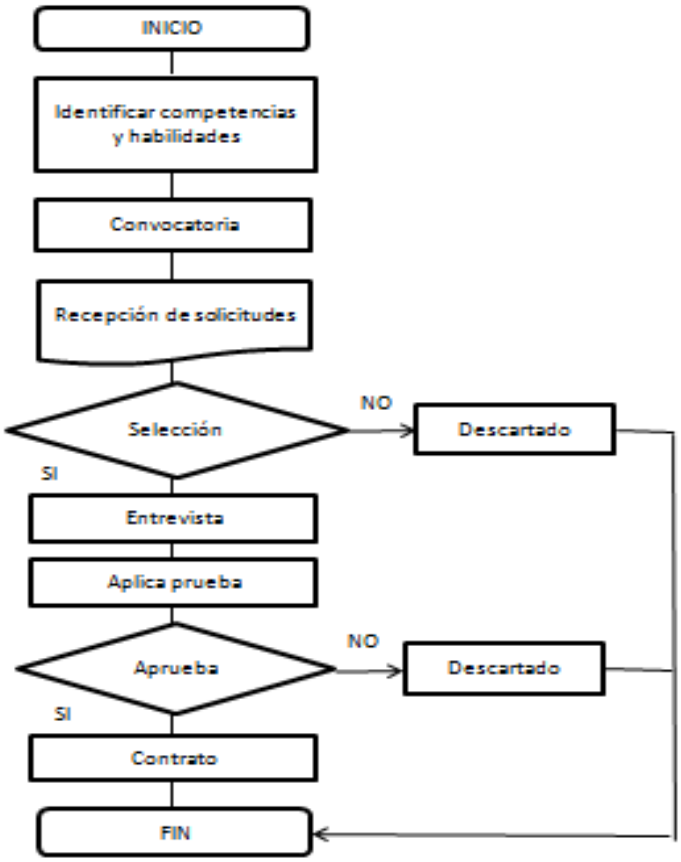
Código	PRS001	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	1 de 2		

NOMBRE Proceso de reclutamiento y selección de talento humano

OBJETIV Utilizar los lineamientos adecuados para reclutar y seleccionar el talento humano idóneo para cada puesto de trabajo requerido.

ALCANCI Este procedimiento será aplicable para todos los puestos de trabajo de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

DESCRIPCION:



Código	PRS001	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	2 de 2		
		ACTIVIDADES	**RESPONSABLES**
1. Identificar competencias y habilidades		se identifica las competencias y habilidades que van de acuerdo al perfil profesional, necesarios para el puesto de trabajo que solicita	Equipo de la Alta Direccion
2. Convocatoria		Se realiza la convocatoria en el Diario La Prensa y en el Ministerio de Relaciones Laborales a través de la red Socio Empleo.	Administradora
3. Recepción de solicitudes		Se recibe las solicitudes de los aspirantes al puesto de de trabajo en forma digital y/o impresa	Administradora
4. selección		Se realiza la selección de las solicitudes que cumplen con el perfil profesional que previamente se solicito. - si cumplen con las especificaciones se procede a una entrevista inicial. - si no cumplen con las especificaciones se descarta al aspirante.	Equipo de la Alta Dirección
5. Entrevista		Se realiza una entrevista con los aspirantes que han cumplido todos las especificaciones, para conocer sus actitudes, aptitudes, competencias y habilidades que poseen.	Equipo de la Alta Direccion
6. Aplica Prueba		Se aplica prueba a los aspirantes que hayan cumplido con las especificaciones - si aprueba el examen se procede con el análisis del mejor resultado. - si no aprueba el examen se descarta al aspirante.	Equipo de la Alta Direccion
7. contrato		Se realiza el análisis del mejor aspirante y se procede a firmar el contrato a plazo fijo con prueba de 90 dias como indica la ley.	Equipo de la Alta Direccion
DOCUMENTOS: - Código de Trabajo - Reglamento Interno de Hotel Zeus - Descriptores de puestos de Hotel Zeus			
RESPONSABLES: - Equipo de la Alta Dirección - Administrador			
ELABORADO POR: LJMM		**FECHA:** 15/09/2015	
REVISADO POR:		**FECHA:** 15/09/2015	

Procedimiento N° 5

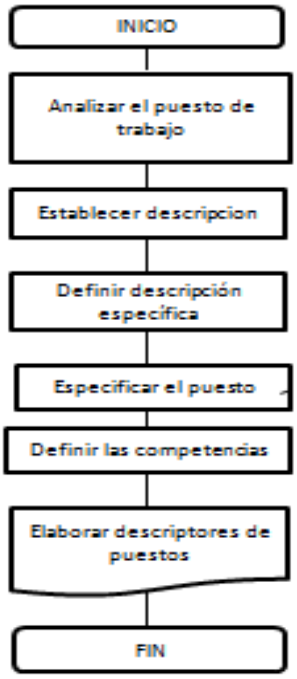
Código	PEP001	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	1 de 2		

NOMBRE Procedimiento de elaboracion de descriptor de puestos

OBJETIVI Detallar que debe realizar el talento humano y que funciones debe tener

ALCANCI Este procedimiento será aplicable para todos los puestos de trabajo del Hotel Zeus

DESCRIPCION:



Código	PRS002	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	2 de 2		
		ACTIVIDADES	**RESPONSABLES**
1. Analizar el puesto de trabajo		Se estudiará las tareas que incluyen cada puesto de trabajo, junto con las aptitudes, conocimientos, responsabilidades,etc	Equipo de la Alta Direccion
2. Establecer una descripcion		Definir en forma resumida pero completa cual es la mision y objetivos principales del puesto de trabajo.	Equipo de mejora continua
3. Definir una descripcion especifi		Hacer una lista de actividades especificas, las cuales desempeñan continuamente en su puesto de trabajo.	Equipo de mejora continua
4. Especificar el puesto		Corresponde a los requisitos que el ocupante del puesto debe tener para desempeñarlo con efectividad, donde se debe tener en cuenta: - Conocimientos especificados - Experiencia - Habilidades	Equipo de la Alta Dirección
5. Definir las competencias		Establecer un listado de competencias de acuerdo al puesto de trabajo, las mismas que deberán acoplarse al perfil requerido.	Equipo de la Alta Direccion
6. Elaborar descriptores de puestos		Todo lo analizado y estudiado plasmar y documentar para tomar en cuenta estos elementos de que se proceda al reclutamiento y selección de nuevo talento	Equipo de la Alta Direccion

DOCUMENTOS:
- Código de Trabajo
- Reglamento Interno de Hotel Zeus
- Descriptores de puestos de Hotel Zeus

RESPONSABLES:
- Equipo de la Alta Dirección
- Equipo de Mejora Continua

ELABORADO POR: LJMM	**FECHA:** 15/09/2015
REVISADO POR:	**FECHA:** 15/09/2015

A continuación se muestra un modelo de descriptor de puestos.

Registro N° 1

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	1 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Gerente General
Area o Sección:	Administrativa
Reporta a:	Nadie
Puestos de supervisa directamente:	Jefe de Restaurante Jefe de cocina Jefe de Recamareria Jefe de Lavanderia Secretaria de Gerencia Recepcionista

Descripción del Puesto:

La gerencia General es la máxima instancia ejecutora en la empresa hotelera. Su objetivo fundamental es asegurar la administración, el crecimiento y la consolidación del hotel en la provincia.

Actividades Esenciales:

- Ostentar la máxima representación de la empresa frente a organismos exteriores.
- Ser el responsable de la calidad en la empresa.
- Fijar las politicas y estratégias de la empresa.
- Seguimiento técnico, económico y comercial de la empresa.
- Participar cuando lo considere oportuno, en el tratamiento y gestión de las no conformidades.
- Realizar un plan de desarrollo a corto, mediano y largo plazo.
- Velar por el cumplimiento de la misión, visión, politicas y normas de la empresa.

Requisitos del Puesto

- Titulo de tercer nivel en Administración de Empresas o carreras afines.
- 5 años de experiencia
- sexo indistinto
- proactivo
- disponibilidad de horarios.
- excelente dominio verbal.

ELABORADO POR: LJMM	**FECHA:** 15/09/2015
REVISADO POR:	**FECHA:** 15/09/2015

Registro N° 2

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	2 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Secretaria de Gerencia
Area o Sección:	Administrativa
Reporta a:	Gerente General
Puestos de supervisa directamente:	nadie

Descripción del Puesto:

La secretaria de gerencia realiza la labor de apoyo a la gerencia general en el ordenamiento sistemático de documentos y concentración de citas.

Actividades Esenciales:

- tipeo en computadora
- realizacion de cotizaciones
- concertar citas
- ordemaniento de archivos y /o documentos
- atender llamadas concernientes a las actividades del gerente general.

Requisitos del Puesto

- sexo femenino
- bachillerato opción comercial
- dominio de office
- fluidez verbal
- cortés

Registro N° 3

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	3 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Recepcionista
Area o Sección:	Recepción
Reporta a:	Gerente General
Puestos de supervisa directamente:	ninguno

Descripción del Puesto:

La o el recepsionista es la persona encargada de darles las bienvenida a los clientes, la encargada de dar información general acerca del hotel. Además, es la responsable de atender llamadas, reservaciones y concertar eventos.

Actividades Esenciales:

- Gestionar las salidas y entradas de los huéspedes.
- recibe a los huéspedes.
- asigna habitaciones.
- dar información a los clientes relacionada con el hotel.
- atender llamadas
- confirmar eventos
- llevar el control de llaves de habitaciones

Requisitos del Puesto

- bachillerato
- dominio considerable del idioma inglés
- excelente relaciones interpersonales
- dinamismo
- dominio de programas microsoft office
- capacidad para solucionar problemas
- disponibilidad de horarios
- responsable
- puntual.

Registro N° 4

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	4 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe de Restaurante
Area o Sección:	Restaurante
Reporta a:	Gerente General
Puestos de supervisa directamente:	Meseros y Jefe de Cocina

Descripción del Puesto:

La jefatura de restaurante es responsable de garantizar el buen servicio, el óptimo mantenimiento y y la calidad de los alimentos

Actividades Esenciales:

- compra de insumos
- cortes de caja
- estadisticas de ventas
- supervisar meseros.
- supervisar jefe de cocina
- optimizar los recursos
- garantizar el buen servicio

Requisitos del Puesto

- experiencia minima de 3 años
- bachillerato opción turismo alternativo
- responsable
- puntual.
- excelente presentación
- disponibilidad de horarios

Registro N° 5

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	5 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Mesero
Area o Sección:	Restaurante
Reporta a:	Jefe de Restaurante
Puestos de supervisa directamente:	ninguno

Descripción del Puesto:

El mesero es la persona encargada de atender a los clientes, proporcionandoles alimentos, bebidas y asistencia durante la estancia.

Actividades Esenciales:

- Presentarse al trabajo debidamente aseado, tanto del cuerpo como del uniforme
- limpiar mesas, ceciceros, candelabros, menus, lámparas de mesas, charolas, etc.
- presentarse al cliente con amabilidad y cortesia.
- conocer perfectamente los platillos del menú, asi como el tiempo de elaboraión y los ingredientes con que están preparados.
- sugerir alguna ensalada o alguna de las especialidades de la casa.
- presentar la comanda al cajero para que la selle y poder solicitar al cocinero los platillos ordenados por el cliente.
- retirar los platos oportunamente
- cuando el cliente lo solicita, presentar la cuenta para su pago.
- asistir al cliente cuando se retira del restaurante
- reportar al jefe de restaurante los comentarios de los clientes acerca del servicio y la calidad de los alimentos y bebidas.

Requisitos del Puesto

- bachilletaro
- sexo indistinto
- puntual.
- responsable
- disponibilidad de horarios
- proactivo

Registro N° 6

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	6 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe de Cocina
Area o Sección:	Restaurante
Reporta a:	Jefe de Restaurante
Puestos de supervisa directamente:	cocinero

Descripción del Puesto:

La jefatura de cocina es la responsable de garantizar la calidad de la elaboración de los alimentos y su preservación a fin de lograr la satisfacción del cliente.

Actividades Esenciales:

- Preservación de los alimentos
- supervisar y dirigir ayudantes de cocina
- supervisar la existencias de insumos para los alimentos
- elaboración de requisitos de productos.
- velar por la impecabilidad del equipo de cocina.

Requisitos del Puesto

- experiencia minimade dos años
- bachillerato
- disponibilidad de horarios
- excelente relación interpersonal
- puntual

Registro N° 7

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	7 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Cocinero
Area o Sección:	Restaurante
Reporta a:	Jefe de Restaurante
Puestos de supervisa directamente:	ninguno

Descripción del Puesto:

La cocinera es la persona encargada de elaborar los alimentos que el cliente a solicitado mediante la carta o menú

Actividades Esenciales:

- Preparar platillos apetitosos y bien sazonados, cambiando texturas y colores en su presentación.
- Controlar las porciones y supervisar que los platillos se preparen, presenten y sirvan de acuerdo a los estándares de calidad y cantidad establecidos.
- disminuir al máximo el desperdicio
- supervisar la limpieza, higiene y sanidad de la materia prima así como las diversas áreas de servicio.
- conocer todo lo relacionado con la recepción de alimentos perecederos y no perecederos, revisando su frescura, madurez, calidad y presentación.
- conocer los procedimientos para la preparación y combinación de los alimentos
- aplicar los estándares de higiene calidad.

Requisitos del Puesto

- experiencia minima de 2 años
- trabajo en equipo
- disponibilidad de horarios
- proactivo
- responsable
- puntualidad

Registro N° 8

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	8 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe de Camareros
Area o Sección:	Camareria
Reporta a:	Gerente General
Puestos de supervisa directamente:	ninguno

Descripción del Puesto:

La jefatura de camereria es la responsable de garantizar el mantenimiento y la impecabilidad de las habitaciones, para ofrecer un servicio impecable.

Actividades Esenciales:

- Supervisar la limpieza de las habitaciones
- supervisar el arreglo de las camas
- supervisar la renovación de las provisiones de la habitación.
- supervisar que aprovechen al máximo los insumos que se incurren en el mantenimiento.
- garantizar la impecabilidad de las habitaciones.

Requisitos del Puesto

- responsable
- disponibilidad de horarios
- sexo indistinto
- puntual

Registro N° 9

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	9 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Camarero
Area o Sección:	Camareria
Reporta a:	Jefe de Camareria
Puestos de supervisa directamente:	ninguno

Descripción del Puesto:

El camarero es la persona encargada de realizar la limpieza y mantener el orden en las habitaciones

Actividades Esenciales:

- realizar la limpieza en las habitaciones
- arreglar las camas
- cambiar fundas y sobrefundas
- velar por el buen estado del mobiliario

Requisitos del Puesto

- responsable
- disponibilidad de horarios
- sexo indistinto
- puntual

Registro N° 10

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	10 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe de Lavanderia
Area o Sección:	Lavanderia
Reporta a:	Gerente General
Puestos de supervisa directamente:	Lavanderia

Descripción del Puesto:

La jefatura de lavanderia es la responsable de las operaciones que se ejecutan en lavanderia.

Actividades Esenciales:

- supervisar que se aprovechen adecuadamente los insumos
- supervisar que se realice oportumanete el lavado de las fundas, sobrefundas el y otros.
- supervisar el funcionamiento de las lavadoras
- supervisar que se realice a tiempo el planchado.

Requisitos del Puesto

- responsable
- disponibilidad de horarios
- sexo indistinto
- puntual

Registro N° 11

Código	DP001	DESCRIPTOR DE PUESTOS	HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Rev. 00			
Hoja	11 de 11		

Información General del Puesto

Nombre del Puesto:	Contador
Area o Sección:	Administrativa
Reporta a:	Gerente General
Puestos de supervisa directamente:	ninguno

Descripción del Puesto:

El contador es la persona responsable del correcto registro de todas las transacciones en las que incurrá el hotel

Actividades Esenciales:

- apeturas de libros de contabilidad
- establecer un sistema de contabilidad
- registrar los movimientos financieros del hotel
- presentar la información en los respectivos estados financieros para la toma de decisiones.
- realizar las planillas de sueldos

Requisitos del Puesto

- titulo de tercer nivel en contabilidad o carreras afines
- experiencia minima de 3 años
- responsable
- sexo indidtinto

7 Competencia, toma de conciencia y formación

Para asegurar las competencias, la toma de conciencia y la formación del talento humano que interviene en los servicios de hospedaje, el Equipo de la Alta Dirección, ejecutarán actividades relacionadas a:

- Reclutamiento, selección y contratación.
- Administración por competencias.

En la cual:

- Se determinará la competencia necesaria para el talento humano que realiza trabajos que afecten la calidad del servicio lo cual estará indicado en los descriptores de puestos.
- Se proporcionará la capacitación adecuada y aplicarán otras acciones para satisfacer dichas necesidades. Evaluará la eficacia de las capacitaciones impartidas.
- Se asegurará que el talento humano sea consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuirán al logro del objetivo de calidad.

Con el propósito de que el talento humano sea el idóneo, eficiente y eficaz, su formación deberá ser interna y externa.

- **Formación interna.-** se dará por cursos internos que serán dados por el Gerente General de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.
- **Formación externa.-** se refiere al adiestramiento que recibirán de expertos en el tema pero que no son parte de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

8. Proceso de mejora continua

8.1 Formulación del proceso de mejora continua

Proceso de Mejora Continua para optimizar el servicio de hospedaje

8.1.1 Enunciado general

En base a la observación y por la colaboración de los clientes y/o huéspedes, y el Gerente de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., se ha podido evidenciar problemas en la prestación del servicio tales como:

- No cuenta con registros de los procesos que se incurren para la prestación del servicio.
- Falta de conocimiento de algunos colaboradores por falta de capacitación previa.

Estos problemas conllevan a que La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. tenga complicaciones en el momento de atender a sus clientes y/o huéspedes por la falta de experiencia como lo es de tener a personal con conocimientos. Siendo esta la queja principal de los clientes y/o huéspedes por lo que se ha visto en la necesidad de implementar un Proceso de Mejora Continua.

8.1.2 Compromiso de mejora.

El Equipo de la Alta Dirección consiente de la necesidad de mejorar constantemente, se compromete a controlar que el Sistema de Gestión de Calidad se lleve a cabo con eficiencia y eficacia.

8.1.3 Justificación.

El proceso de mejora continua supone cambios en los comportamientos del talento humano que integra la Empresa Hotelera Altamirano Costales C.A. con un plan de mejora para incentivar las modificaciones requeridas en los procesos, ya que de esta manera se logrará la calidad dando cumplimiento a las expectativas y requerimientos del cliente y/o huéspedes.

8.1.4 Miembros del equipo de mejora continua.

Los miembros del equipo de mejora continua serán:

- Gerente General
- Administrador
- Contador
- Jefe de Recepción

8.1.5 Objetivos.

8.1.5.1 Objetivo general.

Mejorar la el tiempo en que es atendido el cliente y/o huésped para lograr la satisfacción máxima a través del proceso de mejora continua.

8.1.5.2 Objetivos específicos.

- Definir al talento humano adecuado, responsable y titulado para que atienda en el área de recepción.
- Definir el proceso adecuado para prestar el servicio en el área de recepción y restaurante.
- Establecer un registro de inventario en el área de restaurante con un responsable del mismo.

8.1.5.3 Objetivos cualitativos.

- Dar capacitación al talento humano responsable del área de recepción.
- Corregir constantemente el proceso en la prestación del servicio de recepción.
- Verificar que el área de recepción y restaurante siempre esté en óptimas condiciones para su funcionamiento.

8.1.5.4 Objetivos cuantitativos.

- Mejorar en un 90% el uso de los inventarios en el área de recepción y restaurante.
- Reducir el tiempo de espera en que es atendido el cliente a su llegada y su salida del hotel.

8.1.5.5 Alcance.

El Proceso de Mejora Continua se realizará en el área de recepción ya que se requiere dar acciones inmediatas para dar soluciones oportunas a los problemas hallados.

8.1.5.6. Fecha estimada de cumplimiento.

El Proceso de Mejora Continua tendrá un tiempo estimado de 6 meses.

8.1.5.7. Razones para trabajar con el proceso de mejora continua.

- Eliminar el tiempo improductivo.
- Hacer el trabajo más fácil: con menos esfuerzo, con menos dificultades.
- Reducir desperdicio de material.
- Garantizar calidad.
- El compromiso de la mejora continua involucra al talento humano.

8.1.5.8 Medir el impacto.

Conociendo los problemas hallados en el área de recepción, se ha concluido que los clientes y/o huéspedes no se encuentran totalmente satisfechos por el servicio recibido, pues no cumplen con la calidad y tiempo deseado. Esto se lo pudo deducir de las encuestas realizadas a los clientes y/o huéspedes, y por observación.

8.1.5.9 Diagnóstico de la situación actual.

La situación actual de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.., es la siguiente:

- El talento humano que atiende en el área de recepción no se encuentra capacitado, por lo tanto no tiene suficientes conocimientos y experiencia.
- La atención del recepcionista no es inmediata al momento de llegada y salida del cliente.
- No cuenta con registros de los procesos realizados en recepción.

Anexo N° 6

CHECK LIST NORMA ISO 9001:2008

No.	REQUERIMIENTOS	CUMPLIMIENTO		
		SI	PARCIAL	NO
4.	**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**			
4.1.	**Requisitos generales**			
	¿Se ha identificado los procesos necesarios para el SGC y determinado su secuencial e interacción?			1
	¿Se dispone de los recursos suficientes tantos materiales, de información y talento humano?		1	
	¿Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente?			1
4.2.	**Requisitos de la documentación**			
4.2.1	***Generalidades***			
	¿Existe un documento de política de calidad?			1
	¿Existe un documento de objetivos de calidad?			1
	¿Existe un manual de calidad?			1
4.2.2	***Manual de calidad***			
	¿Están los procedimientos documentados o se hace una referencia a los mismos?			1

4.2.3	***Control de los documentos***			
	¿Existe un procedimiento documentado de control de la documentación?			1
4.2.4	***Control de registros***			
	¿Se ha instalado un antivirus en el sistema informático?	1		
	¿Se realizan copias de seguridad de los datos informáticos?		1	
5.	**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**			
5.1.	**Compromiso de la dirección**			
	¿Asegura la alta dirección el establecimiento de objetivos de calidad?			1
	¿Establece la alta dirección la política de calidad y asegura la disponibilidad de recursos			1
5.2.	**Enfoque al cliente**			
	¿Se ha hecho un análisis de los clientes de la organización y se han agrupado en diferentes categorías?			1
	¿Se ha definido las necesidades y expectativas generales de los clientes?		1	
	¿Se ha realizado una especificación del servicio acorde con las necesidades y expectativas de los clientes?		1	

5.3.	**Política de la calidad**			
	¿Existe una política de la calidad, recogida en algún documentado y aprobada por la Dirección?			1
5.4.	**Planificación**			
5.4.1	***Objetivos de la calidad***			
	¿Están definidos los objetivos de la calidad?			1
5.4.2	***Planificación del SGC***			
	¿Se identifican, planifican y documentan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?			1
5.5.	**Responsabilidad, autoridad y comunicación**			
5.5.1	***Responsabilidad y autoridad***			
	¿Existe un organigrama actualizado de la organización?			1
	¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del talento humano?		1	
	¿Todo el talento humano conoce sus funciones y responsabilidades?		1	
5.5.2	***Representante de la dirección***			
	¿Existe la figura del representante de la Dirección en materia de calidad?			1
5.5.3	***Comunicación interna***			

	¿Dispone la organización de medios de comunicación internos (tablón de anuncios, reuniones, etc.)?		1	
5.6.	**Revisión por la dirección**			
5.6.1	***Generalidades***			
5.6.2	***Información para la revisión***			
5.6.3	***Resultados de la revisión***			
6.	**GESTIÓN DE RECURSOS**			
6.1.	**Provisión de recursos**			
	¿Dispone la organización, en general, de los medios adecuados (máquinas, instalaciones, documentos, etc.) para realizar y controlar su actividad?		1	
	¿Posee la organización un plan de inversiones o de adquisición de medios acorde con sus objetivos?			1
6.2.	**Talento humano**			
6.2.1	***Generalidades***			
	¿Existe una política de talento humano en la organización?			1
6.2.2	***Competencia, toma de conciencia y formación***			
	¿Se ha valorado la competencia del talento humano y dejado constancia de ello por escrito?		1	
	¿Se realiza una formación inicial, por mínima que sea, cuando se incorpora personal nuevo?	1		

6.3.	**Infraestructura**			
	¿Se realiza el mantenimiento adecuado de la infraestructura, bien con medios propios o contratados?		1	
	¿Se encuentra identificada la infraestructura necesaria y existente para la realización de los procesos?		1	
	¿Existen registros de las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas?			1
6.4.	**Ambiente de trabajo**			
	¿Dispone la organización de un sistema de prevención de riesgos laborales y de seguridad?			1
	¿Los puestos de trabajo, son apropiados?		1	
	Las condiciones de higiene, limpieza general y contaminación, ¿son adecuadas para el desarrollo de la actividad?		1	
	¿Impera la cordialidad y compañerismo en las relaciones entre el talento humano?		1	
7.	**PRESTACIÓN DEL SERVICIO**			
7.1.	**Planificación de la prestación del servicio**			
	¿Se han definido los procesos y recursos que entrarán en juego a la hora de prestar los servicios?		1	
	¿Se han previsto y se llevan a cabo los controles necesarios para asegurar que el servicio se presta según lo planeado?		1	

7.2.	**Procesos relacionados con el cliente**			
7.2.1	***Determinación de los requisitos relacionados con el servicio***			
	¿Se dispone de una especificación para los servicios que ofrece el hotel?		1	
	¿Se han tenido en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias que afectan a la actividad a la hora de describir la especificación del servicio?		1	
7.2.2	***Revisión de los requisitos con el servicio***			
	¿Se ha establecido la oferta escrita como método principal de comunicación de las características del servicio a prestar y del precio asociado?		1	
	¿Se ha definido las vías por las que puede entrar un pedido?		1	
	En la fase de oferta, ¿se analiza la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente?		1	
7.2.3	***Comunicación con el cliente***			
	¿La organización establece e implanta pautas para la comunicación con el cliente?			1
	¿Se registran los resultados de satisfacción del cliente y sus quejas?		1	
7.3.	**Diseño y desarrollo**			

7.3.1	***Planificación del diseño y desarrollo***			
	¿La planificación incluye etapas del diseño, verificación y validación?			1
	¿Se indican las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?		1	
7.3.2	***Elementos de entrada para el diseño***			
	¿Para todos los diseños se han definido los elementos de entrada (requisitos funcionales, legales, diseños similares, etc.)?			1
7.3.3	***Resultados del diseño y desarrollo***			
	¿Proporcionan información para la compra y prestación del servicio?		1	
7.3.4	***Revisión del diseño y desarrollo***			
	¿Existen criterios de aceptación para cada etapa?			1
7.3.5	***Verificación del diseño y desarrollo***			
7.3.6	***Validación del diseño y desarrollo***			
7.3.7	***Control de los cambios del diseño y desarrollo***			
7.4.	**Compras**			
7.4.1	***Proceso de compras***			

	¿Está organizada la gestión de las compras (departamentos, responsables, autorizaciones, etc.)?	1		
	¿Existe un registro que relacione a los proveedores con los materiales o los servicios comprados frecuentemente (listado de proveedores?		1	
7.4.2	***Información de las compras***			
	Las peticiones de compra, ¿se revisan y aprueban, antes de su envío, por algún responsable?		1	
	Los documentos de compra, ¿contienen la información suficiente y precisa para asegurar que el producto comprado cumplirá con los requisitos especificados?			1
7.4.3	***Verificación de los productos/servicios comprados***			
	¿Están definidas y establecidas las especificaciones de los servicios o materiales a comprar?		1	
	¿Están definidos y establecidos controles en la recepción de los materiales o durante la prestación del servicio subcontratado?		1	
7.5.	**Producción y prestación del servicio**			
7.5.1	***Control de la producción y de la prestación del servicio***			
	¿Existe una metodología adecuada definida para la prestación del servicio?		1	
	Si existen instrucciones de trabajo, ¿se encuentran disponibles en los puestos de uso y están actualizadas?			1

	¿Se utilizan los medios y los equipos adecuados?	1		
7.5.2	***Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio***			
	¿Se ha definido los requisitos para esta validación?			1
7.5.3	***Identificación y trazabilidad***			
	¿Se identifican cada uno de los servicios con algún código o número que le permita distinguirse de los demás?			1
	La organización, ¿es capaz de reconstruir, mediante este código o número, el historial de un servicio que se prestó hace meses?		1	
7.5.4	***Propiedad del cliente***			
7.5.5	***Preservación del producto***			
7.6.	**Control de los dispositivos de seguimiento y medición**			
	¿Se dispone de un listado con todos los elementos de medición de la organización?			1
	¿Se conservan registros de calibraciones que evidencien dicho control?			1
8.	**MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**			
8.1.	**Generalidades**			
	¿Se aplican técnicas que permitan extraer conclusiones rápidas de una serie de datos?			1
8.2.	**Seguimiento y medición**			

8.2.1	***Satisfacción del cliente***			
	¿Se ha definido la sistemática para conocer la opinión del cliente a intervalos regulares (entrevistas personales, telefónicas, encuestas)?			1
	¿Se hace un seguimiento de la información referente a la satisfacción/insatisfacción del cliente?			1
8.2.2	***Auditoría interna***			
	¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de las auditorías?			1
	¿Existe un procedimiento documentado para las auditorías internas?			1
	¿Existen registros de las auditorías internas?		1	
	¿Se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?		1	
8.2.3	***Seguimiento y medición de los procesos***			
	¿Se realizan inspecciones durante el proceso de prestación del servicio?		1	
	¿Existen documentos que indiquen qué, cuándo, cómo y con qué criterios se hace la inspección?		1	
8.2.4	***Seguimiento y medición del servicio***			
	Las personas implicada en el control, ¿son suficientes y están preparados para esta función?		1	

8.3.	**Control del servicio no conforme**			
	¿Existe un procedimiento para asegurar que los servicios no conforme se tratan adecuadamente?			1
8.4.	**Análisis de datos**			
	¿Existe evidencia del análisis de datos del sistema?			1
8.5.	**Mejora**			
8.5.1	***Mejora continua***			
	¿Está prevista y han sido planificadas actividades de mejora continua?			1
8.5.2	***Acción correctiva***			
	¿Se toman acciones encaminadas a la solución definitiva del problema, cuando éste es repetitivo o grave?		1	
8.5.3	***Acción preventiva***			
	¿Se toman acciones encaminadas a la prevención de problemas potenciales?		1	
		4	37	37
		5%	47.5%	47.5%

ANEXO 8

HABITACION EJECUTIVA

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus

ANEXO 9

RESTAURANTE ATENAS

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus

ANEXO 10

CAFETERIA LA PÉRGOLA

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus

ANEXO 11

SALON MIRADOR

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus

SALON NEPTUNO

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus

ANEXO 13

RESTAURANTE ATENAS SERVICIO PERSONALIZADO

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus

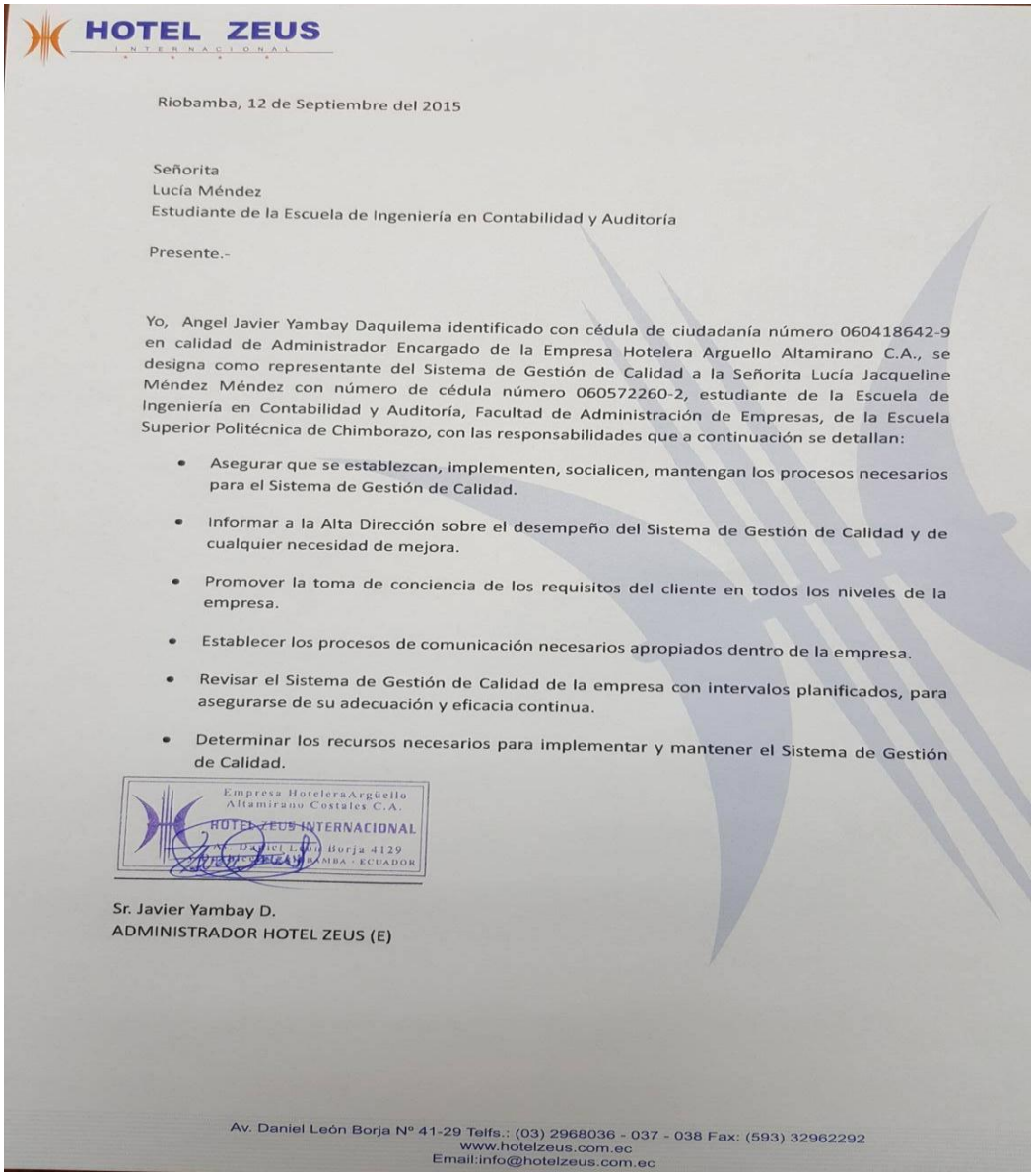
ANEXO 14

REUNION DE SOCIALIZACIÓN DEL SGC EN EL HOTEL ZEUS

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus

ANEXO 15

Responsable del Diseño de Sistema de Gestión de la Calidad



HOTEL ZEUS
INTERNACIONAL

Riobamba, 12 de Septiembre del 2015

Señorita
Lucía Méndez
Estudiante de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Presente.-

Yo, Angel Javier Yambay Daquilema identificado con cédula de ciudadanía número 060418642-9 en calidad de Administrador Encargado de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano C.A., se designa como representante del Sistema de Gestión de Calidad a la Señorita Lucía Jacqueline Méndez Méndez con número de cédula número 060572260-2, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con las responsabilidades que a continuación se detallan:

- Asegurar que se establezcan, implementen, socialicen, mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.
- Establecer los procesos de comunicación necesarios apropiados dentro de la empresa.
- Revisar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa con intervalos planificados, para asegurarse de su adecuación y eficacia continua.
- Determinar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

Empresa HoteleraArgüello Altamirano Costales C.A.
HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Av. Daniel León Borja 4129
RIOBAMBA - ECUADOR

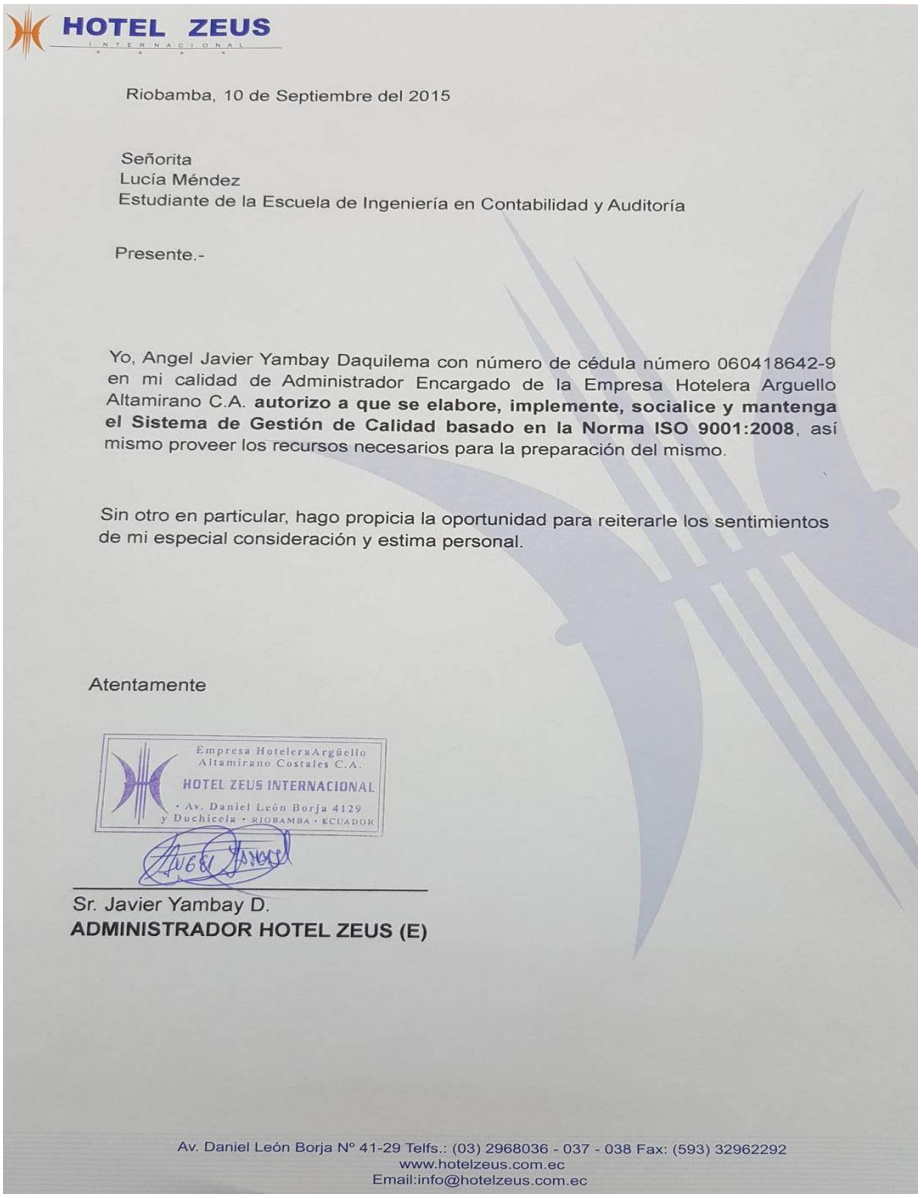
Sr. Javier Yambay D.
ADMINISTRADOR HOTEL ZEUS (E)

Av. Daniel León Borja Nº 41-29 Telfs.: (03) 2968036 - 037 - 038 Fax: (593) 32962292
www.hotelzeus.com.ec
Email:info@hotelzeus.com.ec

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus

ANEXO 16

Compromiso de la Dirección



HOTEL ZEUS
INTERNACIONAL

Riobamba, 10 de Septiembre del 2015

Señorita
Lucía Méndez
Estudiante de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Presente.-

Yo, Angel Javier Yambay Daquilema con número de cédula número 060418642-9 en mi calidad de Administrador Encargado de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano C.A. **autorizo a que se elabore, implemente, socialice y mantenga el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008**, así mismo proveer los recursos necesarios para la preparación del mismo.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

Empresa HoteleraArgüello Altamirano Costales C.A.
HOTEL ZEUS INTERNACIONAL
Av. Daniel León Borja 4129 y Duchicela • RIOBAMBA • ECUADOR

Sr. Javier Yambay D.
ADMINISTRADOR HOTEL ZEUS (E)

Av. Daniel León Borja Nº 41-29 Telfs.: (03) 2968036 - 037 - 038 Fax: (593) 32962292
www.hotelzeus.com.ec
Email:info@hotelzeus.com.ec

Autor: Lucía Méndez
Fuente: Hotel Zeus